Benutzerhandbuch
Customer Interaction Express 2.0
Konfiguration

Ausgabe: 1.0
02/12/2010

COMPAS ID: 123298

© 2010 Avaya Inc.
Alle Rechte vorbehalten.

Hinweis
Obwohl angemessene Bemühungen unternommen wurden, um sicherzustellen, dass die Informationen in diesem Dokument zum Zeitpunkt der Drucklegung vollständig und akkurat waren, übernimmt Avaya Inc. keine Haftung für eventuelle Fehler. In zukünftigen Versionen können an den in diesem Dokument enthaltenen Informationen Änderungen und Korrekturen angebracht werden.

Ausführliche Support-Informationen finden Sie in dem vollständigen Dokument *Avaya Support-Hinweise für Softwaredokumentation* mit der Dokumentnummer 03-600758.

Sie finden dieses Dokument auf unserer Website unter http://www.avaya.com/support, indem Sie im Suchfeld nach der Dokumentnummer suchen.

Haftungsausschluss für die Dokumentation
Avaya Inc. übernimmt keine Haftung für Änderungen, Zusätze oder Löschungen an der ursprünglich veröffentlichten Version dieser Dokumentation, außer wenn diese von Avaya durchgeführt wurden. Der Kunde und/oder der Endbenutzer willigen ein, Avaya sowie die Vertreter, Bediensteten und Angestellten von Avaya gegenüber allen Klagen, Gerichtsverfahren, Forderungen und Urteilen, die aus Änderungen, Zusätzen oder Löschungen an dieser Dokumentation oder im Zusammenhang damit entstehen, in dem vom Kunden oder Endbenutzer vorgenommenen Umfang der Änderungen, Zusätze oder Löschungen zu entschädigen und schadenfrei zu halten.

Haftungsausschluss für Links
Avaya Inc. übernimmt keine Verantwortung für den Inhalt oder die Zuverlässigkeit von durch Links verknüpften Websites und billigt nicht unbedingt die darin beschrieben oder angebotenen Produkte, Dienste oder Informationen. Es wird keine Garantie übernommen dafür, dass diese Links in jedem Fall funktionieren und dass die verknüpften Seiten immer verfügbar sind.

Garantie
Avaya Inc. übernimmt für dieses Produkt eine beschränkte Garantie. Die Bedingungen dieser beschränkten Garantie können Sie Ihrem Verkaufsvertrag entnehmen. In der folgenden Website finden Sie Informationen zur Standardgarantie von Avaya sowie zum Support für dieses Produkt, während es der Garantie unterliegt: **http://www.avaya.com/support**

Copyright
Sofern nicht explizit anders angegeben, ist das Produkt durch Urheber- und andere Eigentumsrechte geschützt. Die unberechtigte Vervielfältigung, Übertragung oder Verwendung kann entsprechend dem anwendbaren Gesetz strafrechtlich als auch zivil verfolgt werden.

Avaya-Support
Avaya stellt eine Hotline zur Verfügung, unter der Sie Probleme berichten oder Fragen zu Ihrem Produkt stellen können. Die Support-Hotline-Nummer in den Vereinigten Staaten lautet 1-800-242-2121. Weitere Support-Telefonnummern finden Sie auf der Avaya-Website: **http://www.avaya.com/support**

Inhalt

Wissenswertes über diese Anleitung 13

Fragen zur Anleitung ... 13
An wen richtet sich die Anleitung? ... 13
Welche Informationen enthält die Anleitung? ... 13
Welche Informationen enthält die Anleitung nicht? ... 14
Wie gliedert sich die Anleitung? ... 14
Welche Ausgabe der Anleitung liegt hier vor? ... 14
Wo finden Sie weitere Informationen? ... 15
Wie erhalten Sie ein gedrucktes Exemplar? ... 16
Voraussetzungen ... 16
Drucken der Anleitung ... 16
Probleme beim Drucken ... 16

Lernen Sie das Modul Konfiguration kennen 17

Konfiguration, was ist das? ... 17
Was können Sie konfigurieren? ... 17
Was bedeutet konfigurieren? ... 17
Was sind Objekte? ... 17
Welche Objekte gibt es? ... 18
Was sind Aufgaben-Typen? ... 19
Wo werden die Daten gespeichert? ... 19
Aufbau des Moduls Konfiguration ... 20
Öffnen des Moduls Konfiguration ... 20
Menüs ... 20
Befehle des Menüs Konfiguration ... 20
Befehle des Menüs System ... 21
Befehle des Menüs Service ... 21
Befehle des Menüs Fenster ... 22
Befehle des Menüs Hilfe ... 22
Auswahlfeld Ansicht ... 22
Register ... 23
Suchfelder ... 23
Statusleiste ... 23
Arbeitshilfen ... 24
Ändern des Namens eines Objekts ... 24
Spalten ... 25
Arbeiten mit der Tastatur ... 26
Arbeiten mit der Maus ... 26

Konfigurieren von Themen 27

Thema, was ist das? ... 27
Was zeigt das Register Thema? ... 27
Was benötigen Sie, um ein Thema einzurichten? ... 27
Wie viele Themen können Sie einrichten? ... 27
Was benötigen Sie, um den Namen eines Themas zu ändern? ... 28
Welche Aktionen können Sie im Register Thema durchführen? ... 28
Bearbeiten eines Themas: Registerblatt Allgemein ... 29
Name ... 29

Priorität ... 29
Aufgaben-Typ ... 29
x Sperrzeiten ... 29
Variablen ... 29
Info ... 29
Bearbeiten eines Themas: Registerblatt Telefonie ... 30
Einstellungen ... 30
Auftragscode ... 32
Statistik/Monitor ... 32
Skills ... 32
Routing ... 32
Ansage ... 32
Bearbeiten eines Themas: Registerblatt E-Mail ... 33
Mailbox ... 33
Max. Annahmezeit ... 33
Max. Reservierungszeit ... 33
Auftragscode ... 33
Statistik/Monitor ... 33
Skills ... 33
Routing ... 34
TicketID in Betreff einfügen ... 34
Konfigurieren von Sperrzeiten ... 35
Was sind Sperrzeiten? ... 35
Was müssen Sie beachten? ... 35
Was können Sie für Sperrzeiten konfigurieren? ... 35
Konfigurieren von Auftragscodes ... 37
Was ist ein Auftragscode? ... 37
Was können Sie für Auftragscodes konfigurieren? ... 37
Konfigurieren von Skills ... 38
Register Skill ... 38
Welche Aktionen können Sie im Dialog Themen Skills oder Agenten Skills durchführen? ... 39
Skill ... 39
Konfigurieren von Routing ... 40
Möglichkeiten für Verteilung von Anrufen und E-Mails (Routing) ... 40
Empfehlung bei Hochlast-Systemen ... 40
Last Agent Funktion ... 40
Funktionen der Verteilung (Routing) ... 41
Konfigurieren der Ansagen ... 42
Was sind eingewählte Anrufe? ... 42
Was sind umgelegte Anrufe? ... 42
Was können Sie für Ansagetext-Zuordnung konfigurieren? ... 42
Was sind Halteansagen? ... 42
Was sind Ansagen vor Melden? ... 43

Konfigurieren von Agenten-Gruppen 44

Agenten-Gruppe, was ist das? ... 44
Was zeigt das Register Agenten-Gruppe? ... 44
Wie viele Agenten-Gruppen können Sie einrichten? ... 44
Was benötigen Sie, um den Namen einer Agenten-Gruppe zu ändern? ... 44
Welche Aktionen können Sie im Register Agenten-Gruppe durchführen? ... 45
Virtuelle Agenten-Gruppe, was ist das? ... 46
Zuordnung ... 46
An- und Abmelden von Agenten ... 46
Priorität ... 47
TaskFlow-Set ... 47
Hinweis zum Monitoring ... 47
Symbol ... 47
Bearbeiten einer Agenten-Gruppe: Registerblatt Allgemein ... 48

Name 48
Aufgaben-Typ 48
Variablen 48
Virtuelle AG 48
Bearbeiten einer Agenten-Gruppe: Registerblatt Telefonie 49
Anzeige 49
TK-Anlage 49
Nummer 49
Anrufverteilung 49
Wartefeldfaktor 50
Überlauffaktor 50
Ansagefaktor 51
Rufüberwachung 51
Drängelinfo 51
Signalschwelle 51
Routing Nr. 51
Abmeldesperre 51
Überlaufgruppen 52
Nachtschaltegruppe 52
Statistik/Monitor 52
Agenten 52
Bearbeiten einer Agenten-Gruppe: Registerblatt E-Mail 53
Abmeldesperre 53
Agenten 53
Statistik/Monitor 53
Erzeugen einer virtuellen Agenten-Gruppe 54
Voraussetzungen 54
Hinweis für die Zuordnung 54
Einrichten anhand eines Beispiels 55
Beispiel Variable für virtuelle Agenten-Gruppe 55
Angaben für virtuelle Agenten-Gruppe 56

Konfigurieren von Agenten 57

Agent, was ist das? 57
Was zeigt das Register Agent? 57
Wie viele Agenten können Sie einrichten? 57
Welche Aktionen können Sie im Register Agenten durchführen? 58
Bearbeiten eines Agenten: Registerblatt Allgemein 58
Systemname 58
Loginname 58
Pseudoname 58
Automatische Anmeldung über Windows-Benutzerkonto 59
Sprache 59
Aufgaben-Typ 59
Nachname 59
Vorname 59
Personalnummer 59
Kostenstelle 60
Anrede 60
Vordefiniertes Profil 60
Adressbuch Profil 60
Kennwort 61
2. Kennwort 61
Variablen 61
Skills 61
Verfügbarkeit 62
Privilegien 62
Berechtigung 62
Bearbeiten eines Agenten: Registerblatt Telefonie 63

Telefoniename ... 63
TK-Anlage ... 63
Rufnummer ... 63
Anzahl B-Kanäle ... 63
NBZ ... 63
Rufumltg. ausgel. ... 64
Gruppenzuordnung ... 64
Kennwort ... 64
Bearbeiten eines Agenten: Registerblatt E-Mail ... 65
Mailbox ... 65
Details einer Mailbox ... 65
Gruppenzuordnung ... 65
Welche Privilegien gibt es? ... 66
Was sind Privilegien? ... 66
Setzen von Privilegien ... 66
Was bedeutet W? ... 66
Privilegien: Agent ... 66
Privilegien: UI ... 68
Privilegien: UMR ... 70
Privilegien: Konfig. ... 72
Privilegien: Variablen ... 73
Privilegien: Statistik ... 74
Privilegien: Monitor ... 75
Privilegien: TaskFlow-Editor ... 76
Konfigurierte Privilegien: Sonstige ... 77

Konfigurieren von Agenten-Profilen 78

Agenten Profil, was ist das? ... 78
Nutzen der Vererbung ... 78
Zuweisen des gleichen Profils auf mehrere Agenten ... 78
Nutzen des Profils als Hilfsmittel ... 79
Was zeigt das Register Agenten-Profil? ... 79
Wie viele Agenten-Profile können Sie einrichten? ... 79
Warum können Sie ein Agenten-Profil nicht löschen? ... 79
Welche Aktionen können Sie im Register Agenten-Profil durchführen? ... 79
Bearbeiten eines Agenten-Profils: Registerblatt Allgemein ... 80
Name ... 80
Aufgaben-Typen ... 80
Angewendet bei ... 80
Privilegien ... 80
Berechtigung ... 80
Bearbeiten eines Agenten-Profils: Registerblatt Telefonie ... 82
TK-Anlage ... 82
Gruppenzuordnung ... 82
Einstellungen ... 82
Bearbeiten eines Agenten-Profils: Registerblatt E-Mail ... 82
Gruppenzuordnung ... 82

Konfigurieren von Teams 83

Team, was ist das? ... 83
Was zeigt das Register Team? ... 83
Wie viele Teams können Sie einrichten? ... 83
Wie viele Mitglieder kann ein Team haben? ... 83
Welche Aktionen können Sie im Register Team durchführen? ... 84
Bearbeiten eines Teams: Registerblatt Allgemein ... 84
Name ... 84
Team-Mitglieder ... 84
Übrige Agenten ... 84
Bearbeiten eines Teams: Registerblatt Telefonie und Registerblatt E-Mail ... 85

Monitor-Einstellungen ... 85
Wartezeitschwelle für TSF ... 85
Berechnungszeitraum ... 85

Konfigurieren von Ansagen 86

Ansage, was ist das? ... 86
TK-Anlage Integral Enterprise (I55) ... 86
Was zeigt das Register Ansage? ... 86
Welche Aktionen können Sie im Register Ansage durchführen? ... 87
Anzeigen des Füllstands ... 87
Bearbeiten einer Ansage ... 88
Wie viele Ansagetexte können Sie einrichten? ... 88
Erzeugen oder ändern eines Ansagetextes ... 88
Unterstütztes WAV-Format ... 89
TK-Anlage: Ansage ... 89
Wiedergabe eines Ansagetextes - nur Integral Enterprise (I55) ... 89

Konfigurieren von Ansage-Scripte 90

Ansage-Script, was ist das? ... 90
Was sind Ansagetexte? ... 90
Was zeigt das Register Ansage-Script? ... 90
Wie viele Ansage-Scripte können Sie einrichten? ... 91
Welche Aktionen können Sie im Register Ansage-Script durchführen? ... 91
Bearbeiten eines Ansage-Scripts ... 92
Name ... 92
Begrüßungsansage ... 92
Am Scriptende ... 92
Ansagetexte ... 93
Welche Aktionen können Sie im Dialog Ansage-Script-Bearbeiten durchführen? ... 93
Einfügen eines Ansagetextes ... 93
Konfigurieren einer 1xAnsage ... 94

Konfigurieren von Voice Units 95

Voice Unit, was ist das? ... 95
Was zeigt das Register Voice Unit? ... 95
Wie viele Voice Unit Einheiten können Sie einrichten? ... 95
Welche Aktionen können Sie im Register Voice Unit durchführen? ... 96
Bearbeiten einer Voice Unit ... 97
Eigenschaften einer Voice Unit ... 97
Leitungszuordnung ... 99
Scripts ... 99
Bearbeiten der Eigenschaften eines VU-Scripts ... 99
Sprachnachrichten ... 100

Konfigurieren der Kundenerkennung 101

Kunde, was ist das? ... 101
Wie wird ein Kunde identifiziert? ... 101
Was zeigt das Register Kunde? ... 101
Wie viele Kunden können Sie einrichten? ... 102
Welche Aktionen können Sie im Register Kunde durchführen? ... 102
Bearbeiten eines Kunden ... 103
Name ... 103
Kundennr. ... 103
Prio ... 103
Firmeneintrag ... 103
Rufnummern/E-Mails ... 104
Persönliche Sachbearbeiter/Themen ... 104

Erzeugen oder ändern einer Kunden-Rufnummer oder E-Mail ... 105
Einfügen eines Agenten als persönlichen Sachbearbeiter ... 105
Einfügen eines Themas als persönliches Thema ... 105
Einwahlthema ... 105
Importieren von Kunden ... 106
Welche Voraussetzungen müssen erfüllt sein? ... 106
Einschränkung ... 106
Wie sieht eine Datensatzdatei aus? ... 106
Wie sieht eine Steuerdatei aus? ... 106
Beispiel für Datensatzdatei und Steuerdatei ... 108
Automatischer Import von Kundendaten ... 109
Voraussetzungen ... 109
Was können Sie konfigurieren? ... 109
Symbol für automatischen Import ... 109

Konfigurieren von externen Zielen 110

Externes Ziel, was ist das? ... 110
Was zeigt das Register Externes Ziel? ... 110
Wie viele externe Ziele können Sie einrichten? ... 110
Welche Aktionen können Sie im Register Externes Ziel durchführen? ... 111
Eigenschaften eines externen Ziels ... 111
Eigenschaften ... 111
Wie funktioniert eine Wahlpause? ... 112

Konfigurieren von Arbeitsplätzen 113

Arbeitsplatz, was ist das? ... 113
Was zeigt das Register Arbeitsplatz? ... 113
Wie viele Arbeitsplätze können Sie einrichten? ... 113
Welche Aktionen können Sie im Register Arbeitsplatz durchführen? ... 114
Bearbeiten eines Arbeitsplatzes ... 114
Arbeitsplatz: Name und Info ... 114
Bildschirmarbeitsplatz ... 114
Telefon ... 115
Wie richten Sie einen Agent an einem Terminalserver ein? ... 115
Installieren auf Terminalserver ... 115
Einrichten eines Arbeitsplatzes an einem Terminalserver ... 115
Beachten beim Anmelden ... 115
Hinweis für Trace-System ... 116

Konfigurieren von E-Mail-Archiven 117

E-Mail-Archiv, was ist das? ... 117
Was zeigt das Register E-Mail-Archiv? ... 117
Wie viele E-Mail-Archive können Sie einrichten? ... 117
Bearbeiten des E-Mail-Archivs ... 118
Name ... 118
Mailbox ... 118
Bearbeiten der Mailbox-Details ... 118
Protokoll SMTP ... 118
Protokoll POP3 ... 119
Protokoll IMAP4 ... 119

Konfigurieren von Pausencodes 120

Pausencode, was ist das? ... 120
Was zeigt das Register Pausencode? ... 120
Wie viele Pausencodes können Sie einrichten? ... 120
Welche Aktionen können Sie im Register Pausencode durchführen? ... 120
Bearbeiten eines Pausencodes ... 121

Pausencode 121

Konfigurieren von Tk-Anlagen 122

Tk-Anlage, was ist das? 122
Was zeigt das Register TK-Anlage? 122
Wie viele TK-Anlagen können Sie einrichten? 122
Welche Aktionen können Sie im Register TK-Anlage durchführen? 123
Bearbeiten einer Tk-Anlage 123
Bearbeiten einer TK-Anlagen Konfiguration 123
Einstellungen 126
Amtszugang 127
Konfigurieren der TK-Anlagen-Verbindungen 128
TaskServer 129
Bearbeiten der Eigenschaften einer zugeordneten Applikation [VEA] VEA 130
Zugang 132
VU-Manager 133
AKZ 133
Konf. Zugang 134

Konfigurieren der Ländereinstellung 136

Ländereinstellung, was ist das? 136
Nutzen des Telefonbuchs 136
Was zeigt das Register Ländereinstellung? 136
Welche Aktionen können Sie im Register Ländereinstellung durchführen? 138
Ländereinstellung bearbeiten 138
Ländereinstellung erzeugen 138
Ländereinstellung löschen 138

Konfigurieren der Queue Device 139

Queue Device, was ist das? 139
Was zeigt das Register Queue Device? 139
Welche Aktionen können Sie im Register Queue Device durchführen? 139
Queue Device bearbeiten 140
Queue Device erzeugen 140
Queue Device löschen 140

Konfigurieren des Telefons 141

Telefon, was ist das? 141
Beachten TK-Anlage ACM 141
Was zeigt das Register Telefon? 141
Welche Aktionen können Sie im Register Telefon durchführen? 141
Telefon bearbeiten 142
Telefon erzeugen 142
Telefon löschen 142

Konfigurieren des CHAP Servers 143

CHAP Server, was ist das? 143
Was zeigt das Register CHAP Server? 143
Welche Aktion können Sie im Register CHAP Server durchführen? 143
CHAP bearbeiten 144
Voraussetzung 144
CHAP konfigurieren 144
Eigenschaften CHAP Adapter Line 146
CHAP Server löschen 152
Einrichten des Ruftones für CHAP 153
Eigenschaften des Ruftones 153

Format 153
Einrichten 153
Beispiele 154
Faxton-Erkennung 155
Einstellungen: Faxton-Erkennung 155
Einrichten 155

Konfigurieren der Systemeinstellungen 156

Allgemein 156
Systemsprache 156
Pausencodes 156
Anrufliste 157
Freizeiten 158
Wo verwenden Sie Freizeiten? 158
Was ist der Unterschied zu Sperrzeiten? 158
Welche Aktionen können Sie im Dialog Freizeiten durchführen? 158
Welche Angaben konfigurieren Sie für Freizeiten? 159
Statistik-Einstellungen 160
Allgemeine Statistik-Einstellungen 160
Statistik-Einstellungen für den Aufgaben-Typ Telefonie 162
Statistik-Einstellungen für den Aufgaben-Typ E-Mail 164
Statistik-Daten löschen 165
Voraussetzungen 165
Löschen von Statistik-Daten 165
Monitor-Standardeckwerte 166
Allgemeine Monitor-Standardeckwerte 166
Monitor-Standardeckwerte für den Aufgaben-Typ Telefonie 166
Monitor-Standardeckwerte für den Aufgaben-Typ E-Mail 167
Variablen 168
Welche Aktionen können Sie im Dialog Definierte Variablen durchführen? 168
Einfügen oder ändern von Variablen 168
Wählen eines Tags 168
Tag-Liste 169
Was ist ein Aufgaben-Tag? 169
Welche Aktionen können Sie im Dialog Definierte Tags durchführen? 169
Einfügen oder ändern eines Aufgaben-Tags 170
Tagübernahme bei Transfer/Konferenz in die resultierende Task 170
Welche Aufgaben-Tags sind im CIE-System vorbereitet? 171
Konfigurations-Report 172
Was benötigen Sie, um einen Konfigurations-Report durchzuführen? 172
Wie lange dauert ein Export? 172
Welche Konfigurationsdaten können Sie exportieren? 172
Verfügbarkeit für Aufgaben 174
Aufgaben-Typ Telefonie 174
Aufgaben-Typ E-Mail 174
Skill-Übersicht 175
Auswahlfeld: Ansicht 175
Register: Agenten Skills 175
Register: Themen Skills 176
Personalplanungs-Schnittstelle 177
Voraussetzung, um die Personalplanungs-Schnittstelle zu nutzen 177
Zeiteinstellung 177
Zähler 178
TR-Report 179
Voraussetzung 179
Anzeige 179
Starten oder stoppen 179
Löschen der Daten 179
Schichtplan 180

Schichten 180

Konfigurieren der Serviceeinstellungen 181

Übersicht der Serviceeinstellungen 181
Voraussetzung 181
Liste der Serviceeinstellungen 181
Statistik-Filter 182
Voraussetzung 182
Welche Typen gibt es? 182
Liste der Zähler 182
Wählen der Ansicht 182
Wo erhalten Sie weitere Informationen zu den Zählern? 183
Ändern des Namens eines Statistik-Zählers 183
Spezial-Einstellungen 184
Voraussetzung 184
Ändern von Themen-Name zulassen und Ändern von AG-Name zulassen 184
Mindestgröße von Teams 184
Statistik aus Anrufersicht 184
Statistiktyp 185
Statistik/Monitoring 185
Funktionsweise Last/Current Agent Routing 185
Telefon-Standardeinstellungen 186
Voraussetzung 186
Telefon-Einstellungen 186
Ansage-Module 187
Nur TK-Anlage Integral Enterprise (I55) 187
Voraussetzung 187
Welche Funktionen übernehmen Ansage-Module? 187
Welche Aktionen können Sie im Dialog Ansage-Module durchführen? 187
Einfügen oder ändern eines Ansage-Moduls 188
AKZ Agenten und AKZ Themen 189
Unterschiede bei Integral Enterprise (I55) und ACM 189
Voraussetzung 189
Welche Aktionen können Sie im Dialog AKZ für Agenten durchführen? 189
Bearbeiten einer Ausscheidungskennziffer 189
E-Mail-Einstellungen 190
Voraussetzung 190
Register Systemeinstellungen 190

Aufrufen der Hilfe und des Informationsdialogs 191

Aufrufen der Hilfe 191
Aufrufen während der Bearbeitung 191
Aufrufen des Inhaltsverzeichnisses 191
Anzeigen von Informationen zum Modul Konfiguration 192
Informationen des Dialogs Info über Konfiguration 192
Andere Möglichkeiten der Hilfestellung 193
Informationen im Internet 193
Hotline 193

Programmieren von Skill Based Routing 194

Was ist Skill Based Routing? 194
Was bedeutet Skill Based Routing? 194
Was sind Skills und Skill-Levels? 194
Beispiel für Skill und Skill-Level 195
Wie arbeitet ein CIE-System mit Skills? 195
Wie können Sie zusätzlich ins Skill Based Routing eingreifen? 195
Wie müssen Sie für Skill Based Routing vorgehen? 197
Schritt 1: Konfigurieren der Tags (Skills) 197

Schritt 2: Konfigurieren der Skills und Skill-Levels für die Themen ... 197
Schritt 3: Konfigurieren der Skills und Skill-Levels für Agenten ... 198
Ergebnis ... 198
Beispiel für Skill Based Routing ... 199
Vorgaben ... 199
Wie verteilt das CIE-System einen Anruf? ... 199

Tipps und Tricks **200**

Überlaufthema im TK-Anlagenverbund ... 200
Besonderheiten ... 200
Einrichten anhand eines Beispiels ... 200
Rufüberwachungszeit mit ACM ... 201
Rufüberwachung mit Tag TopicMaxAlertTimeout ... 201
TK-Anlagenverbund ... 202
Namen von Objekten ... 202
Voice Mails ... 202
Rückruf aus Anrufliste beim Thema ... 202
Virtuelle Agenten Gruppe ... 202
Adressbuch-Anbindung (Telefonbuch) ... 203
Voraussetzung ... 203
Einstellungen ... 203
Nutzen des Moduls Dialer mit ACM ... 204
Einstellungen MaxCountofWaitQueueDevices und MaxCountofDialingDevices ... 204
Ändern der Einstellungen ... 205
Weitere Informationen ... 205
Anbindung an Integral Enterprise (I55) mit L0x ... 206
Voraussetzung ... 206
Einschränkung ... 206
Konfigurieren ... 206
Der Zugang funktioniert nicht ... 207

Glossar **209**

Index **211**

Wissenswertes über diese Anleitung

Fragen zur Anleitung

Bevor Sie die Anleitung lesen haben Sie vielleicht einige Fragen dazu. Hier beantworten wir Ihnen einige Fragen zur Anleitung.

An wen richtet sich die Anleitung?

Diese Anleitung richtet sich an Personen, die mit dem Modul **Konfiguration** arbeiten oder die einzelnen Merkmale der Module kennen lernen möchten. Es spielt dabei keine Rolle, ob Sie die Anleitung als Druckmedium oder Online nutzen.

Nutzen Sie die Anleitung, wie Sie möchten, ob als Nachschlagwerk oder um sich umfassend über die Möglichkeiten des Moduls **Konfiguration** zu informieren.

Beachten Sie, dass Sie als Benutzer unterschiedliche Berechtigungen (Privilegien) besitzen können. Um alle Funktionen des Moduls **Konfiguration** nutzen zu können, benötigen Sie die entsprechenden Privilegien oder müssen sich als speziellen Benutzer mit dem entsprechenden Kennwort anmelden.

Welche Informationen enthält die Anleitung?

Diese Anleitung enthält Informationen, um das Modul **Konfiguration** bedienen zu können.

Welche Informationen enthält die Anleitung nicht?

Diese Anleitung enthält keine Informationen zur Inbetriebnahme und Installation des Moduls **Konfiguration**. Informationen zu anderen Modulen des CIE-Systems finden Sie in den entsprechenden Unterlagen.

Wie gliedert sich die Anleitung?

Die Gliederung dieser Anleitung führt Sie Schritt für Schritt in die Nutzung des Moduls **Konfiguration** ein. Wenn Sie einige Seiten gelesen haben, werden Sie feststellen, dass jedes Thema ähnlich aufgebaut ist. Zuerst erfolgt meist eine Einleitung ins Thema. Dann werden oft Voraussetzungen oder Kenntnisse beschrieben. Nach den Voraussetzungen oder Kenntnissen erfolgen Anleitungen. Eine Abbildung oder Beispiel vertiefen das Thema.

Welche Ausgabe der Anleitung liegt hier vor?

Die folgende Tabelle zeigt Informationen zu dieser Ausgabe der Anleitung.

Erstellt am:	2. Dezember 2010
Basis	Modul **Konfiguration**
Bearbeiter	Andreas Marquardt
Verfügbar als	Online-Hilfe Acrobat-Reader-Datei

Wo finden Sie weitere Informationen?

Diese Anleitung beschreibt Kenntnisse und Voraussetzungen und zeigt Anleitungen, die Sie benötigen, um das Modul **Konfiguration** bedienen zu können.

Zusätzliche Informationen zum CIE-System finden Sie in folgenden Handbüchern.

- Benutzerhandbuch Customer Interaction Express 2.0 Systemadministrator
- Benutzerhandbuch Customer Interaction Express 2.0 User Interface
- Benutzerhandbuch Customer Interaction Express 2.0 TaskFlow-Editor
- Benutzerhandbuch Customer Interaction Express 2.0 WallBoard
- Benutzerhandbuch Customer Interaction Express 2.0 Dialer
- Benutzerhandbuch Customer Interaction Express 2.0 IVR-Editor
- Benutzerhandbuch Customer Interaction Express 2.0 Textbaustein-Administrator
- Benutzerhandbuch Customer Interaction Express 2.0 Adressbuch-Administrator

Wie erhalten Sie ein gedrucktes Exemplar?

Sie würden lieber die Anleitung auf Papier lesen, als diese am Personalcomputer anzusehen - kein Problem. Sie können diese Anleitung drucken. Dafür wurde diese Anleitung speziell aufbereitet. Sie erhalten dadurch eine gedruckte Anleitung, wie Sie es gewohnt sind.

Die Anleitung wird im A4-Format gedruckt. Der Umfang der gedruckten Anleitung ist etwa 206 Seiten.

Voraussetzungen

Um die Anleitung drucken zu können, müssen die folgenden Voraussetzungen erfüllt sein.

- Sie benötigen die DVD **CIE**.
- Ein Acrobat Reader Version 4 oder höher muss auf Ihrem Personalcomputer installiert sein. Die entsprechende Software befindet sich auch auf der DVD **CIE**.
- Ein grafikfähiger Drucker muss an Ihrem Personalcomputer eingerichtet sein.

Drucken der Anleitung

Sie möchten die Anleitung ausdrucken.

1. Wechseln Sie im Dateimanager in den Ordner **doc** auf der DVD.
2. Doppelklicken Sie auf die Datei **cie_20_configuration_de.pdf**. Die Anwendung Acrobat Reader öffnet und zeigt die Anleitung.
3. Wählen Sie **Drucken** im Menü **Datei** der Anwendung **Acrobat Reader**. Die Datei wird gedruckt.

Probleme beim Drucken

Wenn Sie die Anleitung nicht drucken können, fragen Sie bitte Ihren Systemverwalter. Ihr Systemverwalter kann Ihnen ein Exemplar ausdrucken.

Lernen Sie das Modul Konfiguration kennen

Konfiguration, was ist das?

Das Modul **Konfiguration** ist das zentrale Modul eines CIE-Systems, um Objekte zu konfigurieren. Die anderen Module verwenden die konfigurierten Objekte.

Lernen Sie jetzt die wichtigsten Begriffe des Moduls **Konfiguration** kennen.

Was können Sie konfigurieren?

Mit dem Modul **Konfiguration** konfigurieren Sie alle Objekte eines CIE-Systems. Außerdem konfigurieren Sie Systemeinstellungen. Sie können die Konfigurationen ändern und Objekte löschen.

Was bedeutet konfigurieren?

Konfigurieren bedeutet, dass Sie Objekte erzeugen und die Eigenschaften der Objekte festlegen.

Was sind Objekte?

Der Begriff Objekte dient in dieser Anleitung als Sammelbegriff für verschiedene Dinge, die im CIE-System bestimmte Aufgaben erfüllen. Für diese Aufgaben besitzt ein Objekt entsprechende Eigenschaften. Die Eigenschaften eines Objekts hängen auch vom Aufgaben-Typ ab, für den das Objekt eingesetzt wird.

Welche Objekte gibt es?

Die folgende Liste zeigt alle im CIE-System möglichen Objekte, die Sie mit dem Modul **Konfiguration** konfigurieren. Ein Symbol veranschaulicht ein Objekt. Die Symbole finden Sie auch in den anderen Modulen des CIE-Systems.

Objekt	Symbol
Thema	
Agenten-Gruppe	
Virtuelle Agenten-Gruppe	
Agent	
Agenten-Profil	
Team	
Ansage	
Ansage-Script	
Voice Unit	
Kunde	
Externes Ziel	
Arbeitsplatz	
E-Mail-Archiv	
Pausencode	
TK-Anlage	
Ländereinstellung	
Queue Device	
Telefon	
CHAP Server	

Was sind Aufgaben-Typen?

Ein Aufgaben-Typ kennzeichnet, für welche Aufgabe ein bestimmtes Objekt eingesetzt wird. Dabei können Sie ein Objekt für mehrere Aufgaben-Typen einsetzen. Für jeden Aufgaben-Typ sind die entsprechenden Eigenschaften zu konfigurieren.

Ein CIE-System unterstützt die folgenden Aufgaben-Typen.

Aufgaben-Typ	Erläuterung
Telefonie	Bezeichnet alle Telefonie-Aufgaben. Ein Agent bearbeitet die Telefonie-Aufgaben mit einem Telefon. Dabei spielt es keine Rolle, ob er mit einem analogen oder digitalen Telefon oder mit einer PC-Telefon-Modul arbeitet.
E-Mail	Bezeichnet alle E-Mail-Aufgaben. Ein Agent bearbeitet die E-Mail-Aufgaben mit dem Modul UMR WebClient.

Wo werden die Daten gespeichert?

Alle Daten werden in einer CIE-Datenbank gespeichert. Die CIE-Datenbank befindet sich auf einem Rechner im Netzwerk. Bei Ihren CIE-Server-Einstellungen muss der entsprechende Rechner eingetragen sein.

Aufbau des Moduls Konfiguration

Das Modul **Konfiguration** verfügt wie andere Windows-Anwendungen über Menüs, Befehle und eine Symbolleiste.

Öffnen des Moduls Konfiguration

Das Modul **Konfiguration** ist im User Interface eingebunden.

Voraussetzung

Bevor Sie das Modul nutzen können, müssen Sie das User Interface starten. Wie Sie dabei vorgehen, entnehmen Sie der entsprechenden Dokumentation.

Öffnen

Um das Modul **Konfiguration** zu öffnen, gehen Sie wie folgt vor.

1. Klicken Sie in der **Task Bar** auf **Administration**.
2. Klicken Sie auf Modul **Konfiguration**.
3. Das Modul **Konfiguration** wird geöffnet.

oder

1. Wählen Sie **Konfiguration** im Menü **Fenster**.
2. Das Modul wird geöffnet.

Menüs

Die folgende Darstellung zeigt schematisch die Menüs des Moduls **Konfiguration**.

Konfiguration System Service Fenster Hilfe

Befehle des Menüs Konfiguration

Die folgende Tabelle zeigt die Befehle und Funktionen des Menüs **Konfiguration**.

Befehl	Funktion
Thema	Zeigt die konfigurierten Themen. Die Registerkarte Thema erscheint.
Agenten-Gruppe	Zeigt die konfigurierten Agenten-Gruppen. Die Registerkarte Agenten-Gruppe erscheint.
Agent	Zeigt die konfigurierten Agenten. Die Registerkarte Agent erscheint.
Agenten-Profil	Zeigt die konfigurierten Agenten-Profile. Die Registerkarte Agenten Profil erscheint.
Team	Zeigt die konfigurierten Teams. Die Registerkarte Team erscheint.
Kunde	Zeigt die konfigurierten Kunden. Die Registerkarte Kunde erscheint.
Externes Ziel	Zeigt die konfigurierten externen Ziele. Die

Befehl	Funktion
	Registerkarte Externes Ziel erscheint.
Arbeitsplatz	Zeigt die konfigurierten Arbeitsplätze. Die Registerkarte Arbeitsplatz erscheint.
Ansage	Zeigt die konfigurierten Ansagen. Die Registerkarte Ansage erscheint.
Ansage-Script	Zeigt die konfigurierten Ansage-Scripte. Die Registerkarte Ansage-Script erscheint.
Voice Unit	Zeigt die konfigurierten Voice Units. Die Registerkarte Voice Unit erscheint.

Befehle des Menüs System

Die folgende Tabelle zeigt die Befehle und Funktionen des Menüs **System**.

Befehl	Funktion
Allgemein	Zeigt die System-Einstellungen.
Freizeiten	Zeigt die Freizeit-Definitionen.
Statistik-Einstellungen	Zeigt die Statistik-Einstellungen.
Statistik-Daten löschen	Zeigt einen Zeitrahmen zum Löschen von Statistik-Daten.
Monitor-Standardeckwerte	Zeigt die Monitor-Standardeckwerte.
Variablen	Zeigt die definierten Variablen.
Tag-Liste	Zeigt die definierten Tags.
Konfigurations-Report	Zeigt den Konfigurations-Report.
Verfügbarkeit für Aufgaben (Standard)	Zeigt die Standard-Einstellungen für Verfügbarkeit für Aufgaben
Skill-Übersicht	Zeigt die Skill-Übersicht.
Personalplanungs-Schnittstelle	Zeigt die Einstellungen für die Personalplanungs-Schnittstelle.
TR-Report	Zeigt die Einstellungen für den TR-Report.
Schichtplan	Zeigt die Einstellungen für den Schichtplan.
Pausencode	Zeigt die Pausencodes.

Befehle des Menüs Service

Die folgende Tabelle zeigt die Befehle und Funktionen des Menüs **Service**.

Befehl	Funktion
Statistik-Filter	Zeigt die Statistik-Zähler.
Spezial-Einstellungen	Zeigt die Spezial-Einstellungen.
Telefon-Standardeinstellungen	Zeigt die Telefon-Standardeinstellungen.
Ansage-Module	Zeigt die Ansage-Module.
TK-Anlage	Zeigt die konfigurierten TK-Anlagen.

Befehl	Funktion
Ländereinstellung	Zeigt die konfigurierten Ländereinstellungen. Für CIE werden diese Angaben zurzeit nicht benötigt.
Queue Device	Zeigt die konfigurierten Queue Devices.
Telefon	Zeigt das konfigurierte Telefon.
CHAP Server	Zeigt den konfigurierten CHAP Server.
AKZ Agenten	Zeigt die Ausscheidungskennziffern der TK-Anlagen für Agenten.
AKZ Themen	Zeigt die Ausscheidungskennziffern der TK-Anlagen für Themen.
E-Mail-Einstellungen	Zeigt die E-Mail-Einstellungen.

Befehle des Menüs Fenster

Die folgende Tabelle zeigt die Befehle und Funktionen des Menüs **Fenster**.

Befehl	Funktion
Statusleiste	Blendet die Statusleiste ein- oder aus.
Einstellungen speichern	Sie können die aktuellen Einstellungen speichern. Beim nächsten Starten des Moduls erhalten Sie wieder die gleichen Einstellungen.

Befehle des Menüs Hilfe

Die folgende Tabelle zeigt die Befehle und Funktionen des Menüs **Hilfe**.

Befehl	Funktion
Hilfethemen	Zeigt das Inhaltsverzeichnis der Hilfe.
Info über Konfiguration	Zeigt Informationen über das Modul **Konfiguration**.

Auswahlfeld Ansicht

Ein Auswahlfeld zeigt die speziell für die Aufgaben-Typen konfigurierten Objekte.

Für die folgenden Aufgaben-Typen erscheinen die entsprechenden Objekte.

Aufgaben-Typ	Objekt
Telefonie	Zeigt die konfigurierten TK-Anlagen.
E-Mail	Zeigt die konfigurierten E-Mail-Archive.
virtuell	Zeigt die konfigurierten virtuellen Agenten Gruppen.

Entsprechendes Objekt ausgewählt

Sie können ein Objekt eines Aufgaben-Typs auswählen. Es erscheinen in einer Liste eines Registers nur konfigurierte Objekte des ausgewählten Aufgaben-Typs.

Alle ausgewählt

Wenn Sie **<alle>** auswählen, erscheinen in der Liste eines Registers alle entsprechenden Objekte.

Register

Um die Objekte übersichtlich darzustellen, erscheinen die Objekte in Registern. Ein Register zeigt die entsprechend konfigurierten Objekte in einer Liste.

Suchfelder

Um in einer Liste eines Registers zu suchen, können Sie die Suchfelder nutzen. Sie finden im unteren Bereich einer Liste die entsprechenden Suchfelder.

Statusleiste

Die Statusleiste zeigt Informationen zum ausgewählten Befehl.

Die Statusleiste können Sie ein- oder ausblenden.

1. Wählen Sie **Statusleiste** im Menü **Fenster**. Die Statusleiste wird ein- oder ausgeblendet.

Arbeitshilfen

Sie erfahren, wie Sie mit dem Modul **Konfiguration** arbeiten und spezielle Funktionen nutzen können.

Ändern des Namens eines Objekts

Probleme

Sie können jederzeit den Namen eines Objekts ändern. Beachten Sie dabei aber, dass der Name eines Objekts auch in dem Modul **TaskFlow-Editor** ein Objekt eindeutig identifiziert. Wenn Sie z.B. den Namen eines Themas ändern und dieses Thema im TaskFlow-Set benutzt wird, kann dies zu Problemen führen.

Keine Klammern ( ) [ ] { }

Beachten Sie, dass Sie keine Klammern für den Namen eines Objekts verwenden.

Keine Zeichen @ „ ‘ % ! \ < > | / ? =

Beachten Sie, dass Sie diese Zeichen nicht für den Namen eines Objekts verwenden.

Spalten

Objekte, zum Beispiel Themen oder Agenten Gruppen werden in Tabellen angezeigt. Diese Tabellen zeigen in Spalten zusätzliche Informationen zu den Objekten.

In den Tabellen können Sie die Spalten wie gewünscht anordnen und die Reihenfolge der Spalten ändern und auch Spalten anzeigen lassen oder ausblenden. Außerdem können Sie nach bestimmten Einträgen suchen.

Ändern der Reihenfolge

Objekte in einer Tabelle werden immer alphabetisch geordnet angezeigt. Sie können nach jeder beliebigen Spalte die Anzeige alphabetisch ordnen. Dabei können Sie entweder eine aufsteigende oder eine absteigende Sortierung wählen. Voreingestellt werden die Informationen, zum Beispiel der Name alphabetisch angezeigt. Das bedeutet nach A kommt B dann C usw.

Um die Tabelle nach einer bestimmten Spalte zu ordnen, gehen Sie wie folgt vor.

1. Klicken Sie auf die Spaltenüberschrift.
2. Die Tabelle wird alphabetisch nach der Information, zum Beispiel der Rufnummer, angezeigt. Die Spaltenüberschrift zeigt das Zeichen .
3. Um die Reihenfolge zu ändern, klicken Sie erneut auf die Spaltenüberschrift.
4. Die Tabelle wird umgekehrt sortiert angezeigt. Die Spaltenüberschrift zeigt das Zeichen .

Konfigurieren der Spalten

Welche Informationen in der Tabelle angezeigt werden, können Sie konfigurieren. Voreingestellt wird die Standardeinstellung verwendet.

Um die Spalten wie gewünscht zu konfigurieren, gehen Sie wie folgt vor.

1. Klicken Sie in der Tabellenansicht auf die Schaltfläche **Spalten**. Der Dialog **Konfiguration der Spalten** erscheint.
2. Entfernen Sie die Markierung bei **Standardeinstellungen verwenden**.
3. Sie können die sichtbaren Spalten mit den Schaltflächen <<< (einfügen), >>> (herausnehmen), **Nach oben** und **Nach unten** wie gewünscht konfigurieren.
4. Um Ihre Angaben zu sichern, klicken Sie auf **OK**. Die Tabelle mit den Objekten wird dann mit den konfigurierten Spalten angezeigt.

Suchen in Spalten

Sie können in einer Tabelle nach bestimmten Einträgen suchen. Sie finden im unteren Bereich der Tabelle entsprechende Suchfelder. So können Sie bei vielen Objekten in der Tabelle gezielt nach bestimmten Objekten mit bestimmten Eigenschaften suchen.

Um zum Beispiel nach einem Agenten mit einer bestimmten Rufnummer zu suchen, gehen Sie wie folgt vor.

1. Geben Sie im Suchfeld für die Rufnummer zum Beispiel eine 2 ein.
2. In der Tabelle wird der erste gefundene Eintrag markiert. Im Beispiel ein Agent, dessen Rufnummer mit einer 2 beginnt.

Arbeiten mit der Tastatur

Sie können die folgenden Funktionen mit der Tastatur ausführen.

Funktion	Ausführen
Markieren eines Auswahlfelds	Leertaste (Space) drücken.
Springen zum nächsten Eintrag oder zur nächsten Schaltfläche	Tab-Taste drücken. Mit Umkehrtaste und Tab-Taste springen Sie zum vorherigen Eintrag.
Erhöhen eines numerischen Eintrags	Nach Oben-Taste drücken.
Vermindern eines numerischen Eintrags	Nach Unten-Taste drücken.
Wählen des maximalen Werts eines Eintrags	Bild nach oben-Taste drücken.
Wählen des minimalen Werts eines Eintrags	Bild nach unten-Taste drücken.

Arbeiten mit der Maus

Sie können die folgenden Funktionen mit der Maustaste ausführen.

Funktion	Ausführen
Bearbeiten eines Objekts	Doppelklicken Sie auf den Namen des Objekts.
Auswählen mehrerer aufeinander folgenden Objekte	Klicken Sie auf das erste Objekt in der Liste. Umschalttaste gedrückt halten. Klicken Sie auf das letzte Objekt in der Liste.
Auswählen mehrerer beliebiger Objekte	Klicken Sie auf das erste Objekt in der Liste. STRG-Taste gedrückt halten. Klicken Sie nacheinander auf die entsprechenden Objekte in der Liste.
Bearbeiten, Erzeugen, Kopieren, Löschen	Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Namen des Objekts. Ein Kontextmenü erscheint. Wählen Sie den entsprechenden Befehl.

Konfigurieren von Themen

Thema, was ist das?

Ein Thema repräsentiert eine im CIE-System zu erbringende Dienstleistung oder Aufgabe.

Ein Thema identifiziert sich durch eine bestimmte Zielrufnummer und einen Namen. Ein Gesprächsteilnehmer (Kunde) wählt diese Zielrufnummer.

Für ein Thema müssen Sie Themennamen, Themennummer und eine Agenten-Gruppe angeben. Außerdem können Sie andere Einstellungen für ein Thema bestimmen.

Was zeigt das Register Thema?

Das Register **Thema** zeigt in einer Liste alle konfigurierten Themen. Die Liste zeigt die folgenden Informationen.

Listenüberschrift	Erläuterung
Name	Zeigt den Namen des Themas.
Tel	Zeigt an, ob ein Thema für den Aufgaben-Typ Telefonie konfiguriert ist.
E-Mail	Zeigt an, ob ein Thema für den Aufgaben-Typ E-Mail konfiguriert ist.
Rufnummer	Zeigt die Rufnummer des Themas.
aktiv	Das Zeichen X zeigt an, dass die Rufnummer in der CHAP-Konfiguration eingerichtet ist. Die Anzeige erscheint nur bei der TK-Anlage ACM.
TK-Anlage	Zeigt die TK-Anlage des Themas.
E-Mail-Adresse	Zeigt das E-Mail-Archiv des Themas.

Was benötigen Sie, um ein Thema einzurichten?

Beachten Sie, dass Sie ohne AKZ-Nummer (Ausscheidungskennziffer) kein Thema einrichten können.

Wie viele Themen können Sie einrichten?

Sie können maximal 4000 Themen in einer TK-Anlage einrichten.

Beachten Sie, dass Sie die entsprechenden Lizenzen benötigen.

Was benötigen Sie, um den Namen eines Themas zu ändern?

Um den Themennamen nachträglich ändern zu können, benötigen Sie das entsprechende Spezial-Privileg.

Welche Aktionen können Sie im Register Thema durchführen?

Sie können im Register Thema die folgenden Aktionen durchführen. Für jede Aktion ist eine Schaltfläche vorhanden.

Aktion	Erläuterung
Bearbeiten	Öffnet ein markiertes Thema. Sie können die Eigenschaften bearbeiten.
Erzeugen	Erzeugt ein neues Thema.
Kopieren	Kopiert ein markiertes Thema.
Löschen	Löscht ein markiertes Thema.
Sperrzeiten	Zeigt die Sperrzeiten für das markierte Thema. Sie können die Sperrzeiten bearbeiten.

Bearbeiten eines Themas: Registerblatt Allgemein

In den allgemeinen Einstellungen können Sie Name, Aufgaben-Typ, Priorität, Sperrzeiten, Variable und Info konfigurieren.

Die allgemeinen Einstellungen gelten für alle Aufgaben-Typen.

Name

Gibt den Namen des Themas an. Sie können einen Namen für ein Thema nicht mehrfach verwenden. Sie können maximal 29 alphanumerische Zeichen verwenden.

Keine Klammern ( ) [ ] { }

Beachten Sie, dass Sie keine Klammern für den Namen eines Objekts verwenden.

Keine Zeichen @ „ ‘ % ! \ < > | / ? =

Beachten Sie, dass Sie diese Zeichen nicht für den Namen eines Objekts verwenden.

Priorität

Sie können für ein Thema eine Priorität festlegen. Diese Priorität ist nur gültig, wenn der CIE-Server die Anrufverteilung übernimmt. Die Priorität können Sie zwischen 0 und 100 einstellen.

Aufgaben-Typ

Zeigt die Aufgaben-Typen, für die das Thema konfiguriert ist. Ein Thema können Sie für die folgenden Aufgaben-Typen konfigurieren. Für jeden Aufgaben-Typ erscheint ein Registerblatt. Sie müssen die entsprechenden Angaben eingeben.

- Telefonie
- E-Mail

x Sperrzeiten

Für ein Thema können Sie Sperrzeiten festlegen. Die Ziffer (x) zeigt an, wie viele Sperrzeiten definiert sind.

Variablen

Zeigt die Variablen für das Objekt Thema an. Sie können Variablen einfügen, ändern oder löschen.

Info

Zeigt die Themeninfo an. Sie können ein Infofeld und einen Text für Zeile 1 und Zeile 2 definieren.

Bearbeiten eines Themas: Registerblatt Telefonie

Wenn Sie ein Thema für den Aufgaben-Typ Telefonie freigeben, können Sie die entsprechenden Eigenschaften konfigurieren.

Wenn Sie ein Thema für den Aufgaben-Typ Telefonie freigeben, dann müssen Sie eine TK-Anlage auswählen. Beachten Sie, dass Sie diese Einstellung später nicht mehr ändern können.

Einstellungen

Die folgenden Einstellungen müssen Sie konfigurieren.

Angabe	Erläuterung
Themennummer AKZ Nachwahl	Gibt die Themennummer und die Nachwahl an. Themenrufnummer (AKZ) und die Länge der Nachwahl konfigurieren Sie in den Einstellungen für die TK-Anlage. Wählen Sie eine Themenrufnummer aus. Geben Sie eine Nachwahl-Nummer ein. Wenn Sie das Thema gespeichert haben (OK), dann können Sie die Angaben Themennummer, Nachwahl und TK-Anlage nicht mehr ändern. Informationen zur Rufnummernübertragung entnehmen Sie dem Systemadministrator-Handbuch.
TK-Anlage	Die TK-Anlage wählen Sie aus, wenn Sie für ein Thema den Aufgaben-Typ Telefonie markieren und auf **OK** klicken. Sie können die Zuordnung zur TK-Anlage später nicht mehr ändern.
Agenten-Gruppe	**TK-Anlage Integral Enterprise (I55)** Wenn Sie das Thema an einer TK-Anlage Integral Enterprise (I55) nutzen, dann **müssen** Sie für das Thema eine Agenten-Gruppe auswählen. Diese Agenten-Gruppe wird bei interner Anrufverteilung der TK-Anlage Integral Enterprise (I55) verwendet. **TK-Anlage ACM** Für ein Thema an der TK-Anlage ACM kann eine Agenten-Gruppen ausgewählt werden. Sie benötigen die Zuordnung zur Agenten-Gruppe, um bei der Funktion: Last Agent, Current Agent und Persönlicher Sachbearbeiter die Rufüberwachungszeit zu nutzen. Siehe auch: Rufüberwachungszeit mit ACM

Angabe	Erläuterung
Nachbearbeitungszeit	Gibt die Nachbearbeitungszeit an. Die Nachbearbeitungszeit gibt an, nach welcher Zeit ein Agent, der einen Anruf für dieses Thema entgegengenommen hat, den nächsten Anruf angeschaltet bekommt. Die Nachbearbeitungszeit beginnt mit dem Ende des Gesprächs. Geben Sie im Eingabefeld **Nachbearbeitungszeit** die Standardnachbearbeitungszeit für dieses Thema an. Die Nachbearbeitungszeit können Sie zwischen 0 und 100 Sekunden einstellen.
Max. Reservierungszeit	Gibt die maximale Reservierungszeit an. Die maximale Reservierungszeit gibt an, wie lange der Anruf für dieses Thema gehalten wird. Geben Sie im Eingabefeld Max. Reservierungszeit die maximale Reservierungszeit für dieses Thema an. Die maximale Reservierungszeit können Sie zwischen 0 und 3600 Sekunden einstellen.
Anruf nach Auslösen durch den Agenten maximal x-mal verteilen	Zeigt an, wie oft ein Anruf maximal verteilt wird, wenn der Agent das Gespräch durch Auslösen beendet. Bei 0 wird ein Anrufer nach Auslösen durch den Agenten nicht mehr wieder in die Anrufverteilung eingegliedert. Bei 1 wird ein Anrufer nach Auslösen durch den Agenten einmal wieder in die Anrufverteilung eingereiht, der Anrufer erhält z.B. eine automatische Ansage (Rufnummer).
VIP-Thema	Das VIP-Thema ist nur aktiv, wenn die TK-Anlage Integral Enterprise (I55) die Anrufverteilung übernimmt. Anrufe eines VIP-Themas werden bevorzugt behandelt. Diese Anrufe werden bei einem Wartefeld als erstes eingekettet. Beachten Sie, dass bei der Anrufverteilung über den CIE-Server diese Option nicht ausgewertet wird. Diese Option können Sie nur bei einer TK-Anlage Integral Enterprise (I55) nutzen.
Script für Wiedergabe von Sprachnachrichten	Gibt ein Skript für Sprachnachrichten an. Wenn eine Sprachnachricht zu diesem Thema eintrifft, wird dieses Script gestartet. Das Script verarbeitet die Sprachnachrichten. Beispielsweise kann das Script die Sprachnachrichten wiedergeben.
TK-Anlagenverbund Überlaufthema	Markiert ein Thema als Überlaufthema. Sie benötigen ein Überlaufthema im TK-Anlagenverbund. Siehe auch: Überlaufthema im TK-Anlagenverbund

Auftragscode

Sie können für das Thema Auftragscodes angeben. Sie können die Auftragscodelänge bestimmen und Auftragscodes vordefinieren. Diese erscheinen bei PC-Plätzen in einem Auswahlfeld. Dies erleichtert die Eingabe und Zuordnung am PC-Arbeitsplatz.

Statistik/Monitor

Sie können die Standard-Eckwerte für Statistik und Monitor benutzen oder andere Werte einstellen.

Die Standardeckwerte legen Sie in den Systemeinstellungen fest.

Skills

Sie können die Fähigkeiten (Skill) der Agenten für den Aufgaben-Typ Telefonie wählen.

Routing

Sie können die Haltezeit und minimale Kontaktzeit für die LastAgent-Funktion einstellen. Außerdem können Sie konfigurieren, wie die Objekte Last Agent, Current Agent und Pers. Sachbearbeiter in der Verteilung im CIE-System berücksichtigt werden. Wenn die Objekte im Kernel berücksichtig werden, dann können Sie eine Reihenfolge der Objekte festlegen.

Ansage

Sie können für das Thema vier Ansagen zuordnen.

- Halteansagen
- Ansagen vor Melden
- Für eingewählte Anrufe
- Für umgelegte Anrufe

Bearbeiten eines Themas: Registerblatt E-Mail

Wenn Sie ein Thema den Aufgaben-Typ E-Mail freigeben, können Sie die entsprechenden Eigenschaften konfigurieren.

Mailbox

Gibt die Mailbox des Themas an.

Max. Annahmezeit

Zeigt die maximale Annahmezeit für E-Mails in Stunden und Minuten.

Die Annahmezeit beginnt, wenn eine E-Mail im Ordner des Agenten eintrifft.

Wenn der Agent eine E-Mail am Abfrageplatz im Modul UMR WebClient vor Ablauf der maximalen Annahmezeit nicht abfragt, wird der Arbeitsplatz von der Verteilung an allen Agenten-Gruppen abgemeldet.

Verwenden Sie das Format hh:mm (Stunden, Minuten).

Max. Reservierungszeit

Gibt die maximale Reservierungszeit an. Die maximale Reservierungszeit gibt an, wie lange eine E-Mail für dieses Thema gehalten wird.

Die Reservierungszeit beginnt, wenn eine E-Mail im Ordner des Agenten eintrifft.

Verwenden Sie das Format hh:mm (Stunden, Minuten). Die maximale Reservierungszeit können Sie zwischen 1 Minute und 24:00 Stunden einstellen.

Auftragscode

Sie können für das Thema Auftragscodes angeben. Sie können die Auftragscodelänge bestimmen und Codes vordefinieren. Diese erscheinen bei PC-Plätzen in einem Auswahlfeld. Dies erleichtert die Eingabe und Zuordnung am PC-Arbeitsplatz.

Statistik/Monitor

Sie können die Standard-Eckwerte für Statistik und Monitor benutzen oder andere Werte einstellen.

Die Standardeckwerte legen Sie in den Systemeinstellungen fest.

Skills

Sie können die Fähigkeiten (Skill) der Agenten für den Aufgaben-Typ E-Mail wählen.

Routing

Sie können die Haltezeit und minimale Kontaktzeit für die LastAgent-Funktion einstellen. Außerdem können Sie konfigurieren, wie die Objekte Last Agent, Current Agent und Pers. Sachbearbeiter in der Verteilung im CIE-System berücksichtigt werden. Wenn die Objekte im Kernel berücksichtig werden, dann können Sie eine Reihenfolge der Objekte festlegen.

TicketID in Betreff einfügen

Wenn eine neue E-Mail im Thema eintrifft, kann dieser E-Mail automatisch eine Nummer, die TicketID zugeordnet werden.

Die TicketID dient dazu, einen Vorgang über mehrere An- und Rückfragen eines Kunden logisch zusammenzuhalten.

Wenn Sie das Kontrollfeld markieren, wird die TicketID in den Betreff eingefügt.

Um die Änderung zu aktivieren, muss der Dienst C3000 Client Adapter neu gestartet werden.

Konfigurieren von Sperrzeiten

Für ein Thema können Sie Sperrzeiten festlegen. Die Ziffer (x) zeigt an, wie viele Sperrzeiten definiert sind.

Sie können Sperrzeiten einfügen, ändern oder löschen.

Was sind Sperrzeiten?

Sperrzeiten können Sie im TaskFlow-Editor auswerten. Sie müssen einen Logikbaustein einsetzen, um die definierten Zeiten zu berücksichtigen.

Die Sperrzeit verwenden Sie im TaskFlow-Editor in einem Logik-Baustein. Der Begriff heißt q(?).blocked. Das Fragezeichen ist ein Platzhalter für das Thema. Stimmt die aktuelle Zeit mit der Sperrzeit überein, wird für das Thema der Begriff q(?).blocked auf 1 gesetzt.

Was müssen Sie beachten?

Beachten Sie, dass Sperrzeiten, anders als Feiertage, für das gewählte Thema gelten.

Was können Sie für Sperrzeiten konfigurieren?

Für eine Sperrzeit definieren Sie die folgenden Eigenschaften.

Eigenschaft	Erläuterung
Wiederholung Keine(einmalige Sperrzeit) Täglich (z.B. regelmäßige Pausen) Wöchentlich (z.B. wöchentliche Pausen) Jährlich (z.B: nationale Feiertage)	Gibt die Wiederholung der Sperrzeit an. Sie können wählen, ob es keine, eine tägliche, eine wöchentliche oder eine jährliche Wiederholung ist. Beispiel für tägliche Wiederholung ist die tägliche Mittagspause von 12:00Uhr bis 12:30Uhr.
Beginn der Sperrzeit	Sie können ein Datum und eine Uhrzeit für den Beginn der Sperrzeit einstellen. Wenn Sie Täglich oder Wöchentlich einstellen, dann können Sie nur die Uhrzeit einstellen. Wenn Sie Wöchentlich einstellen, dann können Sie einen Wochentag markieren. Die Uhrzeit können Sie direkt eingeben oder mit den Tasten (nach oben und nach unten) einstellen. Das Datum können Sie direkt eingeben oder Sie klicken auf . Ein Kalenderblatt mit der Darstellung eines Monats erscheint. Ein roter Kreis markiert das aktuelle Datum. Ein blauer Kreis markiert den eingestellten Tag.

Eigenschaft	Erläuterung
Ende der Sperrzeit	Sie können ein Datum und eine Uhrzeit für das Ende der Sperrzeit einstellen. Die Einstellungen entsprechen den oben genannten Einstellungen. Das Ende der Sperrzeit muss nach dem Beginn liegen.
Ok	Quittiert Ihre Eingaben und schließt den Dialog.
Abbrechen	Der Dialog wird geschlossen, ohne dass vorgenommene Änderungen übernommen werden.

Konfigurieren von Auftragscodes

Sie können auswählen, ob Sie für ein Thema Auftragscodes verwenden möchten oder nicht.

Markieren Sie Auftragscode verwenden, um Auftragscode zu benutzen. Die vordefinierten Codes erscheinen mit Code und Name für die gewählte Auftragscodelänge.

Sie können Auftragscodes einfügen, ändern oder löschen.

Was ist ein Auftragscode?

An jedem Agenten-Arbeitsplatz ist es möglich einen Auftragscode einzugeben. Dieser Auftragscode dient der statistischen Auswertung oder Zuordnung von Aufgaben zu bestimmten Vorgängen und Tätigkeiten.

Bei analogen Telefonen kann der Agent während der Nachbearbeitungszeit einen Auftragscode eingeben. Bei digitalen Telefonen (TH13, TM13, TS13) und an PC-Abfrageplätzen kann der Agent beliebig viele Auftragscodes während des Gesprächs oder in der Nachbearbeitungszeit eingeben.

Für ein Thema kann man bestimmen, ob ein Auftragscode verwendet werden muss (zwingender Auftragscode) oder nicht. Wenn der Agent einen Auftragscode eingeben muss, erhält der Agent erst nach der Eingabe des Auftragscodes den nächsten Anruf.

Was können Sie für Auftragscodes konfigurieren?

Sie können einen festen Auftragscode mit einer Beschreibung eingeben.

Eigenschaften

Eigenschaft	Erläuterung
Anwendung an diesem Thema Keine Auftragscodes verwenden Auftragscode verwenden Auftragscode erzwingen	Sie können für ein Thema festlegen, ob ein Auftragscode verwendet wird oder nicht oder ob der Auftragscode für das Thema eingegeben werden muss (zwingender Auftragscode).
Auftragscoidelänge	Sie können eine Auftragscodelänge zwischen 1 und 20 Ziffern wählen.
Vordefinierte Codes	Eine Liste zeigt die vordefinierten Auftragscodes. Sie können einen Auftragscode einfügen, ändern oder löschen.
Code	Sie können als Code nur Ziffern verwenden. Wie viel Ziffern Sie bei Code eingeben können bestimmen Sie mit der Auftragscodelänge.
Name	Gibt eine Beschreibung für den Code an. Sie können maximal 29 alphanumerische Zeichen verwenden.

Konfigurieren von Skills

Sie können für ein Thema oder einen Agenten für jeden Aufgaben-Typ Skills einfügen und die entsprechenden Skill-Level definieren.

Der Dialog **Themen Skills oder Agenten Skills** zeigt das Register **Skill**.

Was Skills sind und wie Sie damit arbeiten, erfahren Sie im Thema: Was ist Skill Based Routing.

Register Skill

Das Register **Skill** zeigt die definierten Skills mit Name und Skill-Level.

Im Register **Skill** definieren Sie die Skills und Skill-Level, die für das entsprechende Thema oder den Agenten gelten.

Skills für Aufgaben-Typen

Sie können für ein Thema Skills für den Aufgaben-Typ Telefonie und unabhängig davon Skills für den Aufgaben-Typ E-Mail konfigurierien.

Themenüberlauf

Für einen Themenüberlauf können Sie die folgenden Einstellungen markieren.

- Ursprungskills erhalten
- Eigene Skills gesetzt

Sie können die folgenden vier Kombinationen nutzen.

Möglichkeit		Einstellung	Erläuterung
1. Möglichkeit	☐	Ursprungskills erhalten	Skills des Einwahlthemas werden gelöscht.
	☐	Eigene Skills gesetzt	Die Skills des Überlauf-Themas werden nicht hinzugefügt.
2. Möglichkeit	☐	Ursprungskills erhalten	Skills des Einwahlthemas werden gelöscht.
	☑	Eigene Skills gesetzt	Die Skills des Überlauf-Themas werden hinzugefügt.
3. Möglichkeit	☑	Ursprungskills erhalten	Skills des Einwahlthemas werden beibehalten.
	☐	Eigene Skills gesetzt	Die Skills des Überlauf-Themas werden nicht hinzugefügt.
4. Möglichkeit	☑	Ursprungskills erhalten	Skills des Einwahlthemas werden beibehalten.
	☑	Eigene Skills gesetzt	Die Skills des Überlauf-Themas werden hinzugefügt.

Zu beachten ist, dass im Falle eines Einwahlthemas alle Skills des Einwahlthemas hinzufügt werden, unabhängig von der Konfiguration der Parameter Ursprungskills erhalten und Eigene Skills gesetzt.

Um Skills gezielt bei einen Anruf (Call) oder einer E-Mail zu löschen, muss im TaskFlow-Set durch eine Tag-Operation der Skill auf den Wert 0 gesetzt.

Welche Aktionen können Sie im Dialog Themen Skills oder Agenten Skills durchführen?

Sie können im Dialog **Themen Skills** oder **Agenten Skills** die folgenden Aktionen durchführen. Für jede Aktion ist eine Schaltfläche vorhanden.

Aktion	Erläuterung
Einfügen	Öffnet den Dialog **Skill auswählen**. Sie können einen Skill auswählen.
Löschen	Löscht einen markierten Skill.

Um einen Skill zu ändern, können Sie direkt in die Liste den Namen und den Skill-Level bearbeiten.

Der Skill-Level gibt an, wie gut die Fähigkeiten und Kenntnisse eines Agenten auf einem bestimmten Gebiet sein müssen, um die entsprechende Meldung (Anruf oder E-Mail) zu erhalten. Der Skill-Level wird in Prozent angegeben. Minimal 0 oder maximal 100 Prozent sind für einen Skill-Level möglich.

Skill

Der Dialog **Skill auswählen** zeigt die Namen der Skills aus der Tag-Liste.

Skills konfigurieren Sie im Menü **System** unter **Tag-Liste**.

Konfigurieren von Routing

Sie können die Haltezeit und minimale Kontaktzeit für die LastAgent-Funktion einstellen. Außerdem können Sie konfigurieren, wie die Objekte Last Agent, Current Agent und Pers. Sachbearbeiter in der Verteilung im CIE-System berücksichtigt werden.

Möglichkeiten für Verteilung von Anrufen und E-Mails (Routing)

Wenn Sie den Prozess kernel nutzen

Anrufe und E-Mails für die zugeordneten Objekte werden vom Prozess kernel verarbeitet.

Die Reihenfolge der Objekte legt eine Priorisierung fest. Das oberste Objekt hat die Priorität 1, das nächste Objekt die Priorität 2 usw.

Wenn Sie den Prozess vectors nutzen

Anrufe und E-Mails für die zugeordneten Objekte werden vom Prozess vectors verarbeitet.

Wie Anrufe und E-Mails (Routing) im Bezug auf LastAgent, CurrentAgent und persönlicher Sachbearbeiter verteilt werden, muss im TaskFlow definiert werden.

Empfehlung bei Hochlast-Systemen

Um die Last bei Hochlast-Systemen zu reduzieren und die Anzahl der vom Prozess vectors verteilten Anrufe und E-Mails zu reduzieren, empfehlen wir die im Prozess Kernel definierten Regeln für die Objekte Last Agent, Current Agent und persönlicher Sachbearbeiter zu nutzen.

Last Agent Funktion

Im Dialog werden die Zeiten für die Last Agent Konfiguration eingetragen.

Aktion	Erläuterung
Haltedauer	Zeigt die Haltedauer für E-Mails in Stunden und Minuten. Verwenden Sie das Format hh:mm (Stunden, Minuten). Die Haltedauer legt fest, wie lange die Zuordnung zwischen Anrufer oder Absender und Agent gespeichert wird. Bei Anrufen beginnt die Zeit nach Gesprächsende. Bei E-Mails beginnt die Zeit nach Absenden der E-Mail.
Minimale Kontaktzeit	Zeigt die Minimale Kontaktzeit für E-Mails in Stunden und Minuten. Verwenden Sie das Format hh:mm (Stunden, Minuten). Die minimale Kontaktzeit legt fest, wie lange ein Kontakt zwischen Anrufer und Agent mindestens gewesen sein muss oder wie lange eine E-Mail mindestens vom Agent bearbeitet wurde. Wenn die minimale Kontaktzeit nicht erreicht ist, dann wird ein Anruf oder eine E-Mail für die LastAgent-Funktion nicht berücksichtigt.

Funktionen der Verteilung (Routing)

Sie können die Listen für TaskFlow (Vectors) und Automatisch (kernel) wie gewünscht zusammenstellen.

Schaltfläche	Erläuterung
>>>	Fügt das markierte Objekt in die Liste Automatisch (kernel) ein.
<<<	Fügt das markierte Objekt in die Liste TaskFlow (Vectors) ein.
Auf Ab	Sie bestimmen mit Auf und Ab die Priorität, wenn Sie die Verteilung (Routing) eines Objekts mit dem Prozess kernel nutzen.

Konfigurieren der Ansagen

Sie können für eingewählte und umgelegte Anrufe dem Thema eine Ansage zuordnen. Zur Auswahl stehen Ansagetexte von der DSPF, Voice Unit (VU) oder MHX1 bis MHX4 (music on hold).

Die Ansagetexte müssen Sie vorher konfigurieren.

Dieses Merkmal kann man nur für den Aufgaben-Typ **Telefonie** nutzen.

Für Ansagen vor Melden oder Halteansagen, können Sie entweder ein Voice Unit-Ansageskript oder eine Zeitlage (MHX) wählen.

Was sind eingewählte Anrufe?

Eingewählte Anrufe sind die Anrufe, die das Thema direkt mit der Themenrufnummer erreichen.

Was sind umgelegte Anrufe?

Umgelegte Anrufe sind die Anrufe, die in ein anderes Thema eingewählt haben und von einem Agenten oder der Anrufverteilung in dieses Thema umgelegt werden.

Was können Sie für Ansagetext-Zuordnung konfigurieren?

Eine Liste zeigt für den entsprechend ausgewählten Typ die folgenden Informationen.

- Nummer
- Name
- Unterbrechbar

Sie können Ansagetexte einfügen, löschen, wiedergeben, nach oben oder nach unten verschieben.

Was sind Halteansagen?

Halteansagen sind Ansagen, die ein Teilnehmer erhält, wenn er wartet.

Was sind Ansagen vor Melden?

Ansagen vor Melden sind Ansagen, die ein Teilnehmer erhält, bevor ein Agent sich meldet.

Nur mit DSPF-Ansagen

Ansage vor Melden funktioniert nur mit DSPF-Ansagen. Zusammen mit einer Voice Unit oder MHX funktioniert Ansage vor Melden nicht.

Voraussetzung

Für Ansage vor Melden oder auch Vorabansage benötigt ein Agent einen FirstScreen (muss auch diese Funktion unterstützen), weil Apparate keine Information weitergeben können, wann die Ansage beendet ist.

Funktionsweise

Beim Anmelden des Agenten mit dem FirstScreen wird ein TaskTag für den Agent gesetzt, dass er die Berechtigung für Vorabansage hat. Der Prozess Kernel kennt die Agenten, die Ansage vor Melden nutzen können. Wenn ein Anruf eines Themas, in dem eine Vorabansage konfiguriert ist, zu einem solchen Agenten kommt, dann setzt der FirstScreen den Agenten ins Halten, am FirstScreen wird dies entsprechend signalisiert, die Vorabansage wird angeschaltet und nach Beenden der Vorabansage setzt der Prozess Kernel ein TaskTag. Dieses TaskTag wird vom FirstScreen abgefragt und die Information, dass er jetzt sprechen kann an den Agenten gegeben und das Halten wird beendet. Agent und Anrufer sind jetzt verbunden.

Konfigurieren von Agenten-Gruppen

Agenten-Gruppe, was ist das?

Die Agenten-Gruppe besteht aus einer Gruppe von Agenten. Eine Agenten-Gruppe bearbeitet ein oder mehrere Themen. Eine Agenten-Gruppe verteilt die Anrufe auf den nächsten freien Agenten. Die Agenten müssen sich an der Agenten-Gruppe anmelden. Die Verteilung der Anrufe auf Agenten kann entweder hierarchisch oder zeitgerecht geregelt werden.

Beachten Sie, dass einige Angaben nur für die interne Anrufverteilung gelten.

Was zeigt das Register Agenten-Gruppe?

Das Register **Agenten-Gruppe** zeigt in einer Liste alle konfigurierte Agenten-Gruppen. Die Liste zeigt die folgenden Informationen.

Listenüberschrift	Erläuterung
Name	Zeigt den Namen der Agenten-Gruppe.
Virt. AG	Zeigt an, ob es eine virtuelle Agenten-Gruppe ist.
Tel	Zeigt an, ob eine Agenten-Gruppe für den Aufgaben-Typ Telefonie konfiguriert ist.
E-Mail	Zeigt an, ob eine Agenten-Gruppe für den Aufgaben-Typ E-Mail konfiguriert ist.
TK-Anlage	Zeigt die TK-Anlage der Agenten-Gruppe.

Wie viele Agenten-Gruppen können Sie einrichten?

Sie können maximal 250 Agenten-Gruppen in einer TK-Anlage einrichten.

Beachten Sie, dass Sie die entsprechenden Lizenzen benötigen.

Was benötigen Sie, um den Namen einer Agenten-Gruppe zu ändern?

Um den Namen einer Agenten-Gruppe nachträglich ändern zu können, benötigen Sie das entsprechende Spezial-Privileg.

Welche Aktionen können Sie im Register Agenten-Gruppe durchführen?

Sie können im Register Agenten-Gruppe die folgenden Aktionen durchführen. Für jede Aktion ist eine Schaltfläche vorhanden.

Aktion	Erläuterung
Bearbeiten	Öffnet eine markierte Agenten-Gruppe. Sie können die Eigenschaften bearbeiten.
Erzeugen	Erzeugt eine neue Agenten-Gruppe.
virtuelle AG erzeugen	Erzeugt eine virtuelle Agenten-Gruppe.
Kopieren	Kopiert eine markierte Agenten-Gruppe.
Löschen	Löscht eine markierte Agenten-Gruppe.

Virtuelle Agenten-Gruppe, was ist das?

Um in einem Call Center-Netzwerk eine Anrufverteilung über mehrere TK-Anlagen zu realisieren, können mehrere physikalische Agentengruppen zu einer so genannten virtuellen Agenten-Gruppe zusammengefasst werden.

In einer virtuellen Agenten-Gruppe sind Agenten nur indirekt zugeordnet.

Weitere Informationen siehe auch: Erzeugen einer virtuellen Agenten-Gruppe

Zuordnung

Für die Zuordnungen gelten die folgenden Regeln.

- Eine physikalische Agenten-Gruppe kann maximal einer virtuellen Agenten-Gruppe zugeordnet werden.
- Eine virtuelle Agenten-Gruppe kann für mehrere physikalische Agenten-Gruppen arbeiten.
- Die physikalischen Agenten-Gruppen einer virtuellen Agenten-Gruppe können in unterschiedlichen oder in einer TK-Anlage liegen.
- Physikalische und virtuelle Agenten-Gruppen können einem Agenten zugeordnet werden.

An- und Abmelden von Agenten

Wenn sich Agenten an physikalischen Agenten-Gruppen an- oder abmelden, dann wird der Agent ebenfalls an der zugeordneten virtuellen Agenten-Gruppe an- oder abgemeldet.

Wenn ein Agent mehrere physikalische Agenten-Gruppen mit derselben virtuellen Agenten-Gruppe konfiguriert hat, dann wird der Agent beim Anmelden der ersten physikalischen Agenten-Gruppe an der virtuellen Agenten-Gruppe angemeldet.

Beim Abmelden wird der Agent von der letzten physikalischen Agenten-Gruppe und auch von der virtuellen Agenten-Gruppe abgemeldet.

Wenn der Agent über das UI an einer virtuellen Agenten-Gruppe angemeldet wird, dann werden alle physikalischen Agenten-Gruppen der zugeordneten virtuellen Agenten-Gruppe ebenfalls angemeldet.

Priorität

Die Priorität einer virtuellen Agenten-Gruppe für einen Agenten ist gleich der wichtigsten (niedrigsten) Priorität der zugehörigen angemeldeten physikalischen Agenten-Gruppe.

Bei den folgenden Aktionen ändert sich die Priorität einer virtuellen Agenten-Gruppe.

- Ändern der Priorität einer physikalischen Agenten-Gruppe
- an- oder abmelden an einer physikalischen Agenten-Gruppe
- Hinzufügen oder entfernen einer physikalischen Agenten-Gruppe beim Agenten
- Einrichten oder aufheben der Zugehörigkeit einer physikalischen Agenten-Gruppe zu einer virtuellen Agenten-Gruppe

TaskFlow-Set

Die Verteilung im TaskFlow-Set über eine virtuelle Agenten-Gruppe verhält sich genauso, als handelte es sich um eine physikalische Agenten-Gruppe. Beim Zuteilen auf einen Agenten wird zur TK-Anlage nur eine der zugeordneten, angemeldeten, physikalischen Agenten-Gruppen signalisiert. Die TK-Anlage kennt nur die physikalischen Agenten-Gruppen.

Hinweis zum Monitoring

Das User Interface zeigt im Bereich Monitoring von Agenten-Gruppen abhängige Monitore, wie z.B. den Agentenstatusmonitor für virtuelle Agenten-Gruppen und für physikalische Agenten-Gruppen.

Symbol

In dem Modul **Konfiguration** wird für virtuelle Agenten-Gruppen das folgende Symbol verwendet.

Bearbeiten einer Agenten-Gruppe: Registerblatt Allgemein

In den allgemeinen Einstellungen können Sie Name, Aufgaben-Typ, Variable und die Zuordnung zu einer virtuellen Agenten-Gruppe konfigurieren.

Die allgemeinen Einstellungen gelten für alle Aufgaben-Typen.

Name

Gibt den vollständigen Namen der Agenten-Gruppe an. Er muss systemweit einmalig sein. Sie können maximal 29 alphanumerische Zeichen verwenden.

Keine Klammern ( ) [ ] { }

Beachten Sie, dass Sie keine Klammern für den Namen eines Objekts verwenden.

Keine Zeichen @ „ ‘ % ! \ < > | / ? =

Beachten Sie, dass Sie diese Zeichen nicht für den Namen eines Objekts verwenden.

Aufgaben-Typ

Zeigt die Aufgaben-Typen der Agenten-Gruppe. Eine Agenten-Gruppe können Sie für die folgenden Aufgaben-Typen konfigurieren. Für jeden Aufgaben-Typ erscheint ein Registerblatt. Sie müssen die entsprechenden Angaben eingeben.

- Telefonie
- E-Mail

Variablen

Zeigt die Variablen für das Objekt Agenten-Gruppe an. Sie können Variablen einfügen, ändern oder löschen.

Virtuelle AG

Zeigt, ob die Agentengruppe einer virtuellen Agenten-Gruppe zugeordnet ist.

Sie können wählen, welcher virtuellen Agenten-Gruppe die Agenten-Gruppe zugeordnet wird. Eine Agenten-Gruppe kann nur **einer** virtuellen Agenten-Gruppe zugeordnet werden.

Bearbeiten einer Agenten-Gruppe: Registerblatt Telefonie

Wenn Sie für eine Agenten-Gruppe den Aufgaben-Typ Telefonie freigeben, können Sie die entsprechenden Eigenschaften konfigurieren.

Anzeige

Die Anzeige zeigt den Namen der Agenten-Gruppe. Den Namen geben Sie bei den allgemeinen Einstellungen ein.

TK-Anlage

Zeigt die TK-Anlage. Sind mehrere TK-Anlagen definiert, müssen Sie beim Erzeugen des Aufgaben-Typs Telefonie eine TK-Anlage auswählen.

Nummer

Zeigt die Nummer der Agenten-Gruppe in der TK-Anlage an. Die Nummer wird von der TK-Anlage vergeben. Es wird immer eine freie Nummer vergeben. Wenn Sie die Agenten-Gruppe löschen, wird diese Nummer wieder frei.

Anrufverteilung

Gibt die Art der Anrufverteilung an.

Hierarchisch

Hierarchisch bedeutet, dass innerhalb einer Prioritätsstufe der Anruf demjenigen Agenten zugeteilt wird, der sich zuerst mit dieser Priorität in der Agenten-Gruppe angemeldet hat. Ist dieser nicht bereit, erfolgt die Zuteilung zum zweiten angemeldeten Agenten usw. Erst wenn kein freier Agent in dieser Prioritätsstufe mehr vorhanden ist, wird in der nächsten Stufe gesucht.

Zeitgerecht

Ankommende Anrufe werden innerhalb jeder Agenten-Gruppe zeitgerecht auf abfragebereite Agenten, die dieser Agenten-Gruppe mit Priorität 1 zugeordnet sind, verteilt, wobei der Anruf jeweils nur an einem Abfrageplatz signalisiert wird. Zeitgerecht bedeutet, dass alle freie Agenten gleicher Priorität nacheinander Anrufe zugeteilt bekommen, so dass eine gleichmäßige Verteilung innerhalb einer Prioritätsstufe erreicht wird.

Sind innerhalb der Agenten-Gruppe alle Agenten mit Priorität 1 besetzt, werden die Agenten, die in dieser Agenten-Gruppe Priorität 2 besitzen, nachfolgend berücksichtigt.

Dieser Vorgang wiederholt sich bis alle Prioritätsstufen, die in dieser Agenten-Gruppe vorkommen, geprüft sind.

Abhängig von der Anzahl der Anrufe im Wartefeld und der durchschnittlichen Wartezeit innerhalb des Wartefeldes, können weitere Anrufe durch Überlauf in ein anderes Wartefeld gelegt werden.

Bei einem Überlauf in ein anderes Wartefeld wird der Anruf in die dort vorhandene Wartesituation eingegliedert. Aus Sicht des Ursprungswartefelds ist die zeitgerechte Zuteilung nicht mehr gegeben.

Durch eine zeitgerechte Zuteilung auf die Plätze werden bei mehreren freien Plätzen die Anrufe so auf die Plätze geschaltet, wie diese in der zeitlichen Reihenfolge frei geworden sind. Der Platz der am längsten frei war erhält den nächsten Anruf.

Erläuterung für freie Zeit (längesten frei)

Die freie Zeit (längsten frei) ist auf ACD-Anrufe bezogen.
Freie Zeit startet: Agent meldet sich an erste Agentengruppe an
Freie Zeit wird zurück gesetzt: Agent meldet sich von letzter Agentengruppe ab.
Freie Zeit wird zurück gesetzt: Agent arbeitet für ACD und wird frei.
Freie Zeit wird zurück gesetzt: Agent beendet Pause.
Freie Zeit wird zurück gesetzt: Nacharbeitszeit endet (unabhängig ob automatisch oder manuell)

Direkt-Anrufe beeinflussen die freie Zeit nicht, egal ob kommend oder gehend. Wenn eine Vermittlung einen Anruf direkt zum Agent vermittelt, dann zählt die freie Zeit weiter, weil es kein ACD-Anruf ist.

Wartefeldfaktor

Gibt den Wartefeldfaktor an. Aus dem Wartefeldfaktor und der Anzahl der angemeldeten Agenten in der Agenten-Gruppe berechnet sich die Größe des Wartefeldes der Agenten-Gruppe. Anrufe, die nicht ins Wartefeld der Agenten-Gruppe gelangen, erhalten ein Besetzt-Zeichen. Geben Sie im Eingabefeld Wartefeldfaktor den gewünschten Wartefeldfaktor ein.

Als maximalen Wert können Sie 50 verwenden.

Beachten Sie, dass der Wartefeldfaktor nur bei Anrufverteilung über das CIE-System ausgewertet wird. Bei interner Anrufverteilung einer TK-Anlage Integral Enterprise (I55) wird der Wartefeldfaktor nicht ausgewertet.

Überlauffaktor

Gibt den Überlauffaktor in Prozent an. Falls die prozentuale Auslastung des Wartefeldes den eingestellten Überlauffaktor überschreitet, werden weitere Anrufe in die definierten Überlaufgruppen weitergeschaltet. Geben Sie im Eingabefeld Überlauffaktor den gewünschten Überlauffaktor in % ein.

Als maximalen Wert können Sie 100 % verwenden.

Ansagefaktor

Gibt den Ansagefaktor in Prozent an. Wenn ein Anruf im Wartefeld an eine Position unterhalb des Ansagefaktors gelangt, wird ihm eine definierte Ansage angeschaltet. Geben Sie im Eingabefeld Ansagefaktor den gewünschten Ansagefaktor in % ein.

Als maximalen Wert können Sie 100 % verwenden.

Rufüberwachung

Gibt die Rufüberwachungszeit in Sekunden an. Wenn ein Anruf an einem Abfrageplatz vor Ablauf der Rufüberwachungszeit nicht abgefragt wird, wird der Arbeitsplatz von der Anrufverteilung an allen Agenten-Gruppen abgemeldet. Geben Sie im Eingabefeld Rufüberwachungszeit die Zeit in Sekunden ein, nach der ein Abfrageplatz von der Anrufverteilung abgemeldet wird.

Es wird immer die Rufüberwachungszeit verwendet, die für die dem Thema zugeordnete Agenten-Gruppe definiert ist. Dies ist unabhängig davon, welche Agenten-Gruppe den Anruf bearbeitet.

Als maximalen Wert können Sie 180 Sekunden verwenden.

Drängelinfo

Gibt die drei Werte für die Drängelinformation in Prozent an.

Übersteigt der Füllstand im Wartefeld einen der Werte normal, mittel oder hoch, erhält ein PC-Abfrageplatz oder ein Apparat TH13 die entsprechende Information.

Signalschwelle

Gibt die Signalschwelle in Prozent an.

Geben Sie in diesem Eingabefeld an, ab welchem Änderungsgrad des Wartefelds die Anzeige des Monitors dieser Agenten-Gruppe aktualisiert wird. (0% = bei jeder Änderung, 30% = erst bei einer 30%igen Änderung im Wartefeld). Der Signalisierungsfaktor betrifft nur Telefonapparate und nicht die PC-Arbeitsplätze.

Als maximalen Wert können Sie 30% verwenden.

Routing Nr.

Zeigt eine Nummer für die Leitweglenkung an. Bei einem Anruf in diese Agenten-Gruppe wird der Anruf über Amt oder Querverbindung zur angegebenen Nummer umgeleitet.

Dieser Agenten-Gruppe können Agenten zugeordnet sein. Ein Agent kann sich aber nicht an die Agenten-Gruppe anmelden, wenn eine Routing Nr. eingetragen ist. So können Sie z.B. eine Agenten-Gruppe mit zugeordneten Agenten zeitweise umleiten, ohne die Zuordnung der Agenten ändern zu müssen.

Abmeldesperre

Zeigt, wie viele Agenten mindestens an der Agenten-Gruppe angemeldet bleiben müssen. Es können sich nur so viele Agenten abmelden, bis die Anzahl der Abmeldesperre erreicht ist. Ein weiterer Agent dieser Agenten-Gruppe darf sich nicht abmelden.

Als maximalen Wert können Sie 255 verwenden.

Überlaufgruppen

Zeigt die Überlaufgruppen an. Im Anzeigefeld können Sie bis zu 4 Gruppen als Überlaufgruppen angeben. Bei Überschreitung des Überlauffaktors wird der Anruf an die nächste definierte Überlaufgruppe weitergegeben. Die Reihenfolge der Gruppen innerhalb der Liste bestimmt die Reihenfolge der Überlaufgruppen.

Nachtschaltegruppe

Zeigt eine oder <keine> Nachtstelle für die Agenten-Gruppe an.

Bei aktiver Nachtschaltung werden Anrufe für die Agenten-Gruppe an eine andere Agenten-Gruppe, die Nachtstelle, weitergeleitet. Die Nachtschaltung für eine Agenten-Gruppe wird immer dann automatisch aktiviert, wenn sich der letzte Agent aus der Anrufverteilung abmeldet.

Statistik/Monitor

Sie können die Standard-Eckwerte für Statistik und Monitor benutzen oder andere Werte einstellen.

Die Standardeckwerte legen Sie in den Systemeinstellungen fest.

Agenten

Zeigt die Agenten mit Priorität, Name und Rufnummer an, die dieser Agenten-Gruppe zugeordnet sind.

Bearbeiten einer Agenten-Gruppe: Registerblatt E-Mail

Wenn Sie für eine Agenten-Gruppe den Aufgaben-Typ E-Mail freigeben, können Sie die entsprechenden Eigenschaften konfigurieren.

Abmeldesperre

Zeigt, wie viele Agenten mindestens an der Agenten-Gruppe angemeldet bleiben müssen. Es können sich nur so viele Agenten abmelden, bis die Anzahl der Abmeldesperre erreicht ist. Ein weiterer Agent dieser Agenten-Gruppe darf sich nicht abmelden.

Als maximalen Wert können Sie 255 verwenden.

Agenten

Zeigt die Agenten mit Priorität, Name und Rufnummer an, die dieser Agenten-Gruppe zugeordnet sind.

Statistik/Monitor

Sie können die Standard-Eckwerte für Statistik und Monitor benutzen oder andere Werte einstellen.

Die Standardeckwerte legen Sie in den Systemeinstellungen fest.

Erzeugen einer virtuellen Agenten-Gruppe

Man unterscheidet physikalische und virtuelle Agenten-Gruppen.

Eine physikalische Agenten-Gruppe ist einer TK-Anlage fest zugeordnet. Dadurch können sich nur Agenten dieser TK-Anlage an dieser Agenten-Gruppe anmelden.

Einer virtuellen Agenten-Gruppe können mehrere physikalische Agenten-Gruppen zugeordnet werden. Dadurch kann man Agenten mehrerer TK-Anlagen in einer virtuellen Agenten-Gruppe nutzen.

Einschränkung

Eine physikalische Agenten-Gruppe kann nur **einer** virtuellen Agenten-Gruppe zugeordnet werden.

Voraussetzungen

Um eine virtuelle Agenten-Gruppe übergreifend über mehrere TK-Anlagen zu nutzen, müssen entsprechende Voraussetzungen geschaffen werden.

Sie müssen ein physikalisches Call Center-Netzwerk über mehrere TK-Anlagen konfigurieren, in dem die Verbindungen zwischen den TK-Anlagen eingerichtet und konfiguriert sind. Dazu müssen zwischen den TK-Anlagen Verbundleitungen vorhanden sein und in den TK-Anlagen entsprechend konfiguriert sein. Dann können Gespräche von einer TK-Anlage in eine andere TK-Anlage transferiert werden. Die Konfiguration erfolgt in den TK-Anlagen und im CIE-System.

Weitere Informationen siehe auch:

- Bearbeiten einer TK-Anlage
- TK-Anlagenverbund

Hinweis für die Zuordnung

Die Zuordnung physikalischer Agenten-Gruppen aus den verschiedenen oder gleichen TK-Systemen zur Realisierung eines Call Center-Netzwerks ist nur über die Konfiguration der physikalischen Agenten-Gruppen möglich, in dem eine Zuordnung der physikalischen Agenten-Gruppe zu einer virtuellen Agenten-Gruppe getroffen wird. Im Konfigurationsanteil der virtuellen Agenten-Gruppe ist nur die Zuordnung der physikalischen Agenten-Gruppen ersichtlich.

Einrichten anhand eines Beispiels

Um eine virtuelle Agenten-Gruppe einzurichten, gehen Sie wie folgt vor.

Schritt 1

1. Klicken Sie auf das Register **Agenten-Gruppe** oder wählen Sie **Agenten-Gruppe** im Menü **Konfiguration**.
2. Klicken Sie auf **virtuelle AG erzeugen**. Der Dialog **[virtuelle Agenten-Gruppe] - Erzeugen** erscheint.
3. Geben Sie einen Namen für die virtuelle Agenten-Gruppe ein.
4. Sie können Variable oder TaskTags einer virtuellen Agenten-Gruppe zuordnen, die im CallFlow-Set genutzt werden können. Im CallFlow-Set können diese Variabel oder TaskTags abgefragt und für weitere Zwecke manipuliert werden. Um Variable einzufügen klicken Sie auf **Variable**.
5. Um Ihre Angaben zu sichern, klicken Sie auf **OK**. Die virtuelle Agenten-Gruppe ist konfiguriert.

Schritt 2

Nun müssen Sie die virtuelle Agenten-Gruppen den Agenten-Gruppen zuordnen.

1. Klicken Sie eine entsprechende Agenten-Gruppe (nicht virtuell), die Sie bereits erzeugt haben.
2. Klicken Sie im Register **Allgemein** auf .
3. Doppelklicken Sie auf die erzeugte virtuelle Agenten-Gruppe.
4. Um die Angaben zu sichern, klicken Sie auf **OK**.
5. Wiederholen Sie die Punkte 1 bis 4 für alle gewünschten Agenten-Gruppen, die Sie in einer virtuellen Agenten-Gruppe zusammenfassen möchten.

Beispiel Variable für virtuelle Agenten-Gruppe

Sie können Variable oder TaskTags einer virtuellen Agenten-Gruppe zuordnen.

Beispiel

Jedem 10. Anrufer an der virtuellen Agenten-Gruppe wird eine Begrüßungansage angeschaltet.

Vorgehensweise

Fügen Sie der virtuellen Agenten-Gruppe eine Variable zu. Im CallFlow-Set erhöhen Sie den Wert dieser Variablen für jeden Anruf an der Agenten Gruppe. Danach kann im CallFlow-Set geprüft werden, ob diesem Anruf eine Begrüßungsansage geschaltet wird, bevor dieser Anruf einem Agenten aus der virtuellen Agenten-Gruppe zugeordnet wird oder nicht.

Angaben für virtuelle Agenten-Gruppe

Virtuelle Agenten-Gruppe

Zeigt den Namen der virtuellen Agenten-Gruppe an.

Zeigt die physikalischen Agenten-Gruppen an, die dieser virtuellen Agenten-Gruppe zugeordnet sind.

Variablen

Zeigt die Variablen für das Objekt virtuelle Agenten-Gruppe an. Sie können Variablen einfügen, ändern oder löschen.

Zuordnung

Im Registerblatt Allgemein einer physikalischen Agenten-Gruppe können Sie diese Agenten-Gruppe einer virtuellen Agenten-Gruppe zuordnen.

Konfigurieren von Agenten

Agent, was ist das?

Agent ist jeder Teilnehmer des CIE-Systems. Dabei wird nicht unterschieden, ob der Teilnehmer an einem Telefon oder einem entsprechend ausgestatteten Personalcomputer arbeitet.

Beachten Sie, dass je nach Aufgaben-Typ der Agent mit unterschiedlichen Werkzeugen (z.B. Telefon) arbeitet.

Was zeigt das Register Agent?

Das Register **Agent** zeigt in einer Liste alle konfigurierten Agenten. Die Liste zeigt die folgenden Informationen.

Listenüberschrift	Erläuterung
Name	Zeigt den Namen des Agenten.
Tel	Zeigt an, ob ein Agent für den Aufgaben-Typ Telefonie konfiguriert ist.
E-Mail	Zeigt an, ob ein Agent für den Aufgaben-Typ E-Mail konfiguriert ist.
Rufnummer	Zeigt die Rufnummer des Agenten.
E-Mail-Adresse	Zeigt die E-Mail Adresse des Agenten.
TK-Anlage	Zeigt die TK-Anlage des Agenten.

Wie viele Agenten können Sie einrichten?

Sie können maximal 1000 Agenten in einer TK-Anlage einrichten.

Welche Aktionen können Sie im Register Agenten durchführen?

Sie können im Register **Agent** die folgenden Aktionen durchführen. Für jede Aktion ist eine Schaltfläche vorhanden.

Aktion	Erläuterung
Bearbeiten	Öffnet einen markierten Agenten. Sie können die Eigenschaften bearbeiten.
Erzeugen	Erzeugt einen neuen Agenten.
Kopieren	Kopiert einen markierten Agenten.
Löschen	Löscht einen markierten Agenten.

Bearbeiten eines Agenten: Registerblatt Allgemein

Im Registerblatt **Allgemein** legen Sie die allgemeinen Eigenschaften eines Agenten fest.

Die allgemeinen Einstellungen gelten für alle Aufgaben-Typen.

Systemname

Gibt den Anzeigenamen des Agenten an. Weisen Sie dem Agenten einen Namen zu. Dieser Name ist systemweit eindeutig zu wählen.

Sie können maximal 29 alphanumerische Zeichen verwenden.

Keine Klammern ( ) [ ] { }

Beachten Sie, dass Sie keine Klammern für den Namen eines Objekts verwenden.

Keine Zeichen @ „ ‘ % ! \ < > | / ? =

Beachten Sie, dass Sie diese Zeichen nicht für den Namen eines Objekts verwenden.

Loginname

Mit Hilfe dieses Namens und seines persönlichen Kennwortes wird der Benutzer beim Anmelden identifiziert.

Sie können maximal 29 alphanumerische Zeichen verwenden.

Pseudoname

Gibt den Pseudonamen des Agenten an. Dieser Pseudoname kann man mit dem Modul **Statistik** für anonyme Statistiken benutzen. In der Regel legt der Agent seinen Pseudonamen fest.

Sie können maximal 29 alphanumerische Zeichen verwenden.

Automatische Anmeldung über Windows-Benutzerkonto

Sie können einen Agenten so einrichten, dass der Agent mit seinem Windowsbenutzerkonto im CIE System identifiziert wird. Der Agent kann dann die Anwendung **Contact Center User Interface** starten, ohne dass er sich im CIE-System anmelden muss.

Diese Funktion wird auch als Single Sign-On (SSO) oder als Einmalanmeldung bezeichnet.

Benutzername

Gibt den Benutzername für Windows an. Der Loginname wird automatisch übernommen.

Domäne/Computer

Gibt die Domäne oder den Computer an, bei der oder bei dem sich der Benutzer anmeldet. Die Auswahlliste zeigt die bisher verwendeten Domänen und Computer.

Sprache

Gibt die Sprache für die CIE-Module an. Die CIE-Module erscheinen dann in der entsprechenden Sprache (Menüs, Befehle, Dialoge).

Ordnen Sie dem Benutzer eine Sprache durch Anklicken in der Liste zu. Nach dem Anmelden werden alle sprachspezifischen Teile (inklusive der landesspezifischen Formate) des Systems in der gewählten Sprache dargestellt.

Aufgaben-Typ

Zeigt die Aufgaben-Typen, für die der Agent konfiguriert ist. Einen Agenten können Sie für die folgenden Aufgaben-Typen konfigurieren. Für jeden Aufgaben-Typ erscheint ein Registerblatt. Sie müssen die entsprechenden Angaben eingeben.

- Telefonie
- E-Mail

Nachname

Gibt den Nachnamen des Agenten an. Sie können maximal 29 alphanumerische Zeichen verwenden.

Vorname

Gibt den Vornamen des Agenten an. Sie können maximal 29 alphanumerische Zeichen verwenden.

Personalnummer

Gibt die Personalnummer des Agenten an. Geben Sie hier, falls gewünscht, die firmeninterne Kennziffer für den Benutzer an. Die Angabe in diesem Feld ist optional.

Sie können maximal 29 alphanumerische Zeichen verwenden.

Kostenstelle

Gibt die Kostenstelle des Agenten an. Geben Sie hier, falls gewünscht, die firmeninterne Kostenstelle für den Benutzer an. Die Angabe in diesem Feld ist optional.

Sie können maximal 29 alphanumerische Zeichen verwenden.

Anrede

Gibt die Anrede des Agenten an. Sie können entweder Herr oder Frau wählen. Die ausgewählte Anrede wird dem entsprechenden Modul übergeben.

Vordefiniertes Profil

Gibt ein vordefiniertes Profil oder <keines> für den Agenten an.

Sie können für einen Agenten ein vordefiniertes Profil benutzen. Beachten Sie, dass Änderungen des definierten Profils sich auf den Agenten auswirken.

Bei einem vordefinierten Profil können Sie Gruppenzuordnung und die Berechtigungen nicht in der Agenten-Konfiguration ändern. Ändern Sie die Einstellungen in der Profil-Konfiguration.

Adressbuch Profil

Mit Adressbuch Profilen legen Sie fest, welche Agenten welche Adressbücher lesen dürfen und welche sie importieren dürfen.

Das Adressbuch Profil dient auch für die Telefonbuchfunktion im Modul Firstscreen.

Kennwort

Gibt das Kennwort des Agenten an. Der Agent kann sein Kennwort jederzeit ändern.

Rahmenbedingungen für Kennwort

Das Kennwort muss aus mindestens acht Zeichen bestehen.

Um das Kennwort geheim zu halten erscheint bei der Eingabe für jede Ziffer ein Stern (*).

Aus Sicherheitsgründen wird kein voreingestelltes Kennwort verwendet.

Sie müssen ein Kennwort eingeben.

Für das Kennwort sind folgende Gruppen an Zeichen möglich:

- Kleinbuchstaben
- Großbuchstaben
- Ziffern
- Sonderzeichen

Sie müssen mindestens Zeichen aus zwei Gruppen verwenden.

Beispiel für ein Kennwort

MeinKennwort_01

Im Beispiel werden Zeichen aus allen Gruppen verwendet.

2. Kennwort

Bei einem Agenten mit dem Privileg Vier-Augen-Prinzip müssen Sie für eine zweite Person ein Kennwort angeben.

Beachten Sie, dass die zweite Person dieses Kennwort nicht selbst ändern kann.

Wenn Sie das Privileg 4-Augen-Prinzip nicht besitzen, dann können Sie diese Angabe nicht konfigurieren.

Variablen

Zeigt die Variablen des Agenten an. Sie können Variablen einfügen, ändern oder löschen.

Skills

Der Dialog Agenten Skills zeigt die definierten Skills und Skill-Levels des Agenten. Die Skills des Agenten gelten für alle Aufgaben-Typen.

Sie können Skills einfügen, ändern und löschen.

Um einen Skill zu ändern, können Sie direkt in der Liste den Namen und den Skill-Level bearbeiten.

Der Skill-Level gibt an, wie gut die Fähigkeiten und Kenntnisse des Agenten auf einem bestimmten Gebiet sind. Der Skill-Level wird in Prozent angegeben. Minimal 0 oder maximal 100 Prozent sind für einen Skill-Level möglich.

Verfügbarkeit

Der Dialog **Verfügbarkeit für Aufgaben** zeigt für jeden Aufgaben-Typ, welche Bedingung erfüllt sein muss, damit ein Agent keine weitere Aufgabe erhält.

Sie können für den Agenten individuell die Einstellungen ändern oder die Standardeinstellungen benutzen. Die Standardeinstellungen der **Verfügbarkeit für Aufgaben** legen Sie im Menü **System** fest.

Aufgaben-Typ Telefonie

Für den Aufgaben-Typ **Telefonie** können Sie folgendes festlegen.

Wie viele Anrufe erhält der Agent maximal?

Sie können für die Zahl der maximalen Anrufe entweder 0 oder 1 auswählen.

Wenn der Agent einen Anruf erhält oder ein Gespräch führt, erhält er E-Mails?

Sie können Ja oder Nein auswählen.

Aufgaben-Typ E-Mail

Für den Aufgaben-Typ **E-Mail** können Sie folgendes festlegen.

Wie viele E-Mails erhält der Agent maximal?

Sie können für die Zahl der maximalen E-Mails einen Wert zwischen 0 und 1000 auswählen oder eingeben.

Wenn der Agent eine E-Mail bearbeitet, erhält er Anrufe?

Sie können Ja oder Nein auswählen.

Privilegien

Sie können die Privilegien des Agenten ändern oder ansehen.

Weitere Informationen entnehmen Sie dem Thema: Welche Privilegien gibt es?

Berechtigung

Zeigt die Berechtigungen des Agenten. Sie können bestimmten, welche Themen, Agenten-Gruppen, Agenten, Teams und Arbeitsplätze der Agent verwenden kann.

Thema

Sie bestimmen, welche Themen der Agent verwenden kann.

Agenten-Gruppe

Sie bestimmen, welche Agenten-Gruppen der Agent verwenden kann.

Durch Agenten-Gruppen-Berechtigungen (AG-Berechtigungen) wird geregelt, für welche Agenten-Gruppen ein Agent, wenn er über das Privileg **AG-Gruppe selbst wählen** verfügt, Abfragefunktionen ausführen kann.

Bei Agenten, die über Privilegien wie Monitoring, Statistik oder Agenten-Gruppen-Konfiguration verfügen, wird durch die AG-Berechtigungen geregelt, für welche Agenten-Gruppen Sie diese Funktionen ausführen dürfen.

Agent

Sie bestimmen, welche Agenten der Agent konfigurieren kann.

Der Agent benötigt dafür das Privileg Agenten-Konfiguration.

Team

Sie bestimmen, welche Teams der Agent konfigurieren kann.

Telefon

Sie bestimmen, welche Arbeitsplätze der Agent verwenden kann.

Bearbeiten eines Agenten: Registerblatt Telefonie

Ein Agent für den Aufgaben-Typ Telefonie bezeichnet einen Teilnehmer (auch DTE genannt).

Ein Agent kann ein Teilnehmer mit einem Telefon oder einem Personalcomputer sein.

Ein Personalcomputer ist mit der TK-Anlage verbunden. Sie können das Modul **Konfiguration** im vollen Umfang nutzen.

Wenn Sie für einen Agenten den Aufgaben-Typ Telefonie freigeben, können Sie die entsprechenden Eigenschaften konfigurieren.

Telefoniename

Zeigt den Namen des Agenten, mit dem er in der TK-Anlage Integral Enterprise (I55) eingerichtet ist.

Sie können maximal 18 alphanumerische Zeichen verwenden.

TK-Anlage

Zeigt die TK-Anlage. Sind mehrere TK-Anlagen definiert, müssen Sie beim Erzeugen des Aufgaben-Typs Telefonie eine TK-Anlage auswählen.

Rufnummer

TK-Analge I55

Zeigt die Rufnummer des Agenten, mit der er in der TK-Anlage eingerichtet ist.

Für die Rufnummer können Sie Ziffern und die Sonderzeichen * und # verwenden.

TK-Anlage ACM

Die Rufnummer (ACM-Agent) können Sie opional eingeben.

Anzahl B-Kanäle

Gibt die Anzahl der B-Kanäle an. Sie können zwischen 1, 2 oder 30 B-Kanälen wählen.

NBZ

Zeigt die Nachbearbeitungszeit (NBZ).

Die Nachbearbeitungszeit (NBZ) gibt an, nach welcher Zeit ein Benutzer, der einen Anruf für diese Agenten-Gruppe entgegengenommen hat, den nächsten Anruf angeschaltet bekommt. Die Nachbearbeitungszeit beginnt mit dem Ende des Gesprächs.

Sie können für den Agenten prozentual die Nachbearbeitungszeit verlängern oder verkürzen.

Maximal können Sie die Nachbearbeitungszeit bis zu 99% verlängern.

Die Nachbearbeitungszeit legen Sie bei der Themen-Konfiguration fest.

Als Voreinstellung sind 100% für die Nachbearbeitungszeit eingestellt.

Rufumltg. ausgel.

Gibt die Rufnummer an, zu der ein Anruf umgeleitet wird, wenn der Agent nicht im CIE-System angemeldet ist (ausgeloggt).

Gruppenzuordnung

Zeigt die Agenten-Gruppen, denen der Agent oder das Agenten-Profil für den Aufgaben-Typ Telefonie oder E-Mail zugeordnet ist. Für jede Agenten-Gruppe können Sie eine Priorität zwischen 1 (höchste) und 5 (niedrigste) verwenden. Die Priorität können Sie in der Liste auch direkt auswählen.

Sie können Agenten-Gruppen einfügen oder löschen. Die Reihenfolge können Sie mit **Nach unten** und **Nach oben** bestimmen. Die Reihenfolge in der Liste wird nur bei der TK-Anlage Integral Enterprise (I55) (interne Anrufverteilung) genutzt.

Kennwort

Gibt das Kennwort des Agenten für die Eingabe am Telefon an. Um das Kennwort geheim zu halten erscheint bei der Eingabe für jede Ziffer ein Stern (*).

TK-Anlage I55

Das Kennwort muss aus sechs Ziffern bestehen.

Defaultkennwort: Als Voreinstellung verwendet das System die Rufnummer mit vorangestellten Nullen. Bei einer zweistelligen Rufnummer, z.B. 94, ist das Defaultkennwort dann 000094.

TK-Anlage ACM

Das Kennwort kann aus maximal neun Ziffern bestehen. Beachten Sie die Konfiguration in der ACM.

Bearbeiten eines Agenten: Registerblatt E-Mail

Wenn Sie für einen Agenten den Aufgaben-Typ E-Mail freigeben, können Sie die entsprechenden Eigenschaften konfigurieren.

Mailbox

Zeigt die Mailbox des Agenten. Sie können die Eigenschaften ändern.

Wenn Sie auf die Schaltfläche **Details** klicken, dann können Sie die Details einer Mailbox angeben.

Details einer Mailbox

Die folgenden Details können Sie für eine Mailbox angeben.

Angabe	Erläuterung
E-Mail	Gibt die E-Mail-Adresse des Agenten an.
Reply To	Gibt die Information der Antwort-Adresse auf eine empfangene E-Mail an. Antwortet der Agent auf eine E-Mail durch die Funktion Antwort, so wird die in der Reply To-Adresse hier eingetragen. Die Reply To-Adresse kann von der Absender-Adresse abweichen. Dies wird primär verwendet, um Antworten auf E-Mails, die der Agent versendet, entsprechend zu steuern.
From	Gibt die Absender-Adresse des Agenten an.

Gruppenzuordnung

Zeigt die Agenten-Gruppen, denen der Agent für den Aufgaben-Typ E-Mail zugeordnet ist. Für jede Agenten-Gruppe kann eine Priorität zwischen 1 (höchste) und 5 (niedrigste) verwendet werden.

Sie können Agenten-Gruppen einfügen oder löschen. Die Reihenfolge können Sie mit **Nach unten** und **Nach oben** bestimmen.

Welche Privilegien gibt es?

Die Privilegien sind in Registerkarten unterteilt.

Was sind Privilegien?

Mit Privilegien steuern Sie, welche Module ein Agent im CIE-System nutzen kann und welche Aktionen der Agent in den Modulen ausführen kann. Zusätzlich können Sie festlegen, ob der Agent seine Privilegien weitergeben darf oder nicht.

Setzen von Privilegien

Um Privilegien zu setzen, gehen Sie wie folgt vor.

1. Doppelklicken Sie auf einen Agenten im Register **Agent**.
2. Klicken Sie auf **Privilegien**.
3. Markieren Sie die gewünschten Privilegien. Sie können einem Agenten bestimmte Privilegien zuweisen. Nur wenn Sie auch das entsprechende Feld **W** (Weitergabe) markieren, kann der Agent seine Privilegien an andere Agenten weitergeben.
4. Um die Privilegien zu setzen, klicken Sie auf **OK**.

Was bedeutet W?

W bedeutet Weitergabe. Sie können markieren, ob ein Agent das entsprechende Privileg weitergeben darf oder nicht.

Privilegien: Agent

Die folgenden Privilegien können Sie für Agenten setzen.

Privileg	Bedeutung
Kennwort ändern	Der Agent kann sein Kennwort ändern.
Pseudoname ändern	Der Agent kann seinen Pseudonamen ändern. Der Pseudoname kann für Statistiken genutzt werden.
Rufumleitung ausgeloggter Benutzer	Der Agent kann eine Rufumleitung aktivieren für den Fall, dass er ausgeloggt ist.
Automatisches Anmelden (Tel.)	Der Agent (z.B. ein Anrufbeantworter) wird automatisch an die Anrufverteilung angemeldet.
Agentengruppenzuordnung	Der Agent kann sich einer Agentengruppe selbst zuordnen. Dies gilt nur für die TK-Anlage Integral Enterprise (I55).
Auftragscodeeingabe	Der Agent kann einen Auftragscode eingeben. Bei der TK-Anlage ACM wird dieses Privileg für den Agenten nicht benötigt. Die Einstellung wird bei der TK-Anlage ACM über das Thema konfiguriert.

Privileg	Bedeutung
Zwingende Auftragscodeeingabe	Der Agent muss zu jedem Anruf einen Auftragscode eingeben. Solange kein Auftragscode eingegeben wird bleibt der Agent in Nachbearbeitungszeit. Wenn Sie Zwingende Auftragscodeingabe markieren, müssen Sie auch Auftragscodeeingabe markieren. Ein Agent kann sonst keinen Auftragscode eingeben. Bei der TK-Anlage ACM wird dieses Privileg für den Agenten nicht benötigt. Die Einstellung wird bei der TK-Anlage ACM über das Thema konfiguriert.
Gehender Auftragscode	Der Agent kann im gehenden Verkehr einen Auftragscode eingeben. Bei der TK-Anlage ACM ist dieses Merkmal immer aktiv.
Nachbearbeitungszeit verlängern	Der Agent kann die Nachbearbeitungszeit verlängern. Bei der TK-Anlage ACM ist dieses Merkmal immer aktiv.
Server spezifisch	
Vier-Augen-Prinzip	Bestimmte Daten können mit diesem Privileg nur unter vier Augen betrachtet werden. Für die Daten ist ein zweites Kennwort nötig. In der Agenten-Konfiguration müssen zwei Kennwörter definiert werden. Ein Agent mit dem Privileg Vier-Augen-Prinzip kann sich nur mit Hilfe einer zweiten Person (2. Kennwort) anmelden. Dieser Agent kann sich also nicht allein anmelden.

Privilegien: UI

Die folgenden Privilegien können Sie für das UI setzen.

Privileg	Bedeutung
Home	
Auswahl eigene Home-Datei	Mit dem Privileg **Auswahl eigene Home-Datei** kann der Agent auswählen, welchen Monitor er ansehen möchte.
Home Konfiguration	Mit dem Privileg **Home Konfiguration** kann der Agent für andere Agenten Monitore konfigurieren.
FirstScreen	
Auswahl eigener FirstScreen	Mit dem Privileg **Auswahl eigener FirstScreen** kann der Agent auswählen, welchen FirstScreen er nutzen möchte.
FirstScreen Konfiguration	Mit dem Privileg **FirstScreen Konfiguration** kann der Agent für andere Agenten Firstscreens konfigurieren.
Eigene Contact Bar ändern	Mit dem Privileg **Eigene Contact Bar ändern** kann der Agent seine eigene Contact Bar ändern.
Contact Bar Konfiguration	Mit dem Privileg **Contact Bar Konfiguration** kann der Agent für andere Agenten die Contact Bar konfigurieren.
Quick Bar anzeigen	Wenn Sie das Privileg Quick Bar anzeigen markieren, dann wird die Quick Bar angezeigt.
Auswahl eigene Quick Bar	Wenn Sie das Privileg Auswahl eingen Quick Bar markieren, dann kann der Agent eine Datei für seine Quick Bar auswählen. Weitere Informationen zur Quick Bar finden Sie im Benutzerhandbuch User Interface.
Cockpit Bar	
Cockpit Bar anzeigen	Mit dem Privileg **Cockpit Bar anzeigen** wird dem Agenten die Cockpit Bar angezeigt.
Eigene Cockpit Bar ändern	Mit dem Privileg **Eigene Cockpit Bar ändern** kann der Agent seine eigene Cockpit Bar ändern.

Privileg	Bedeutung
Cockpit Bar Konfiguration	Mit dem Privileg **Cockpit Bar Konfiguration** kann der Agent für andere Agenten die Cockpit Bar konfigurieren.
Statusleiste	
Eigene Statusleiste ändern	Mit dem Privileg **Eigene Statusleiste ändern** kann der Agent seine eigene Statusleiste ändern.
Statusleisten-Konfiguration	Mit dem Privileg **Statusleisten-Konfiguration** kann der Agent für andere Agenten die Statusleiste konfigurieren.
UI Konfig	
UI Konfiguration	Mit dem Privileg **UI Konfiguration** kann der Agent das Modul UI Konfiguration nutzen. Das Modul **UI-Konfig** erscheint in der Taskbar und kann genutzt werden.
Default-Oberfläche	Mit dem Privileg Default-Oberfläche kann der Agent die voreingestellte Oberfläche konfigurieren.
UI Konfig. Applikation	Mit dem Privileg **UI Konfig. Applikation** kann der Agent eine aktive Ansicht auswählen. Nach dem Start der Anwendung **Contact Center User Interface** erscheint die gewählte Ansicht automatisch, zum Beispiel Monitoring. In der **UI Konfiguration** eines Systems, Profils oder Agenten erscheint mit dem Privileg zusätzlich das Register **Applikation**. Im Register **Applikation** kann man die aktive Ansicht auswählen.
Konfiguration Rasterfarben	Der Agent kann die Farben für Hintergrund und Text konfigurieren.

Privilegien: UMR

Die folgenden Privilegien werden für **UMR** benötigt. Beachten Sie, dass Sie dadurch im Einzelfall Funktionen nutzen können oder nicht.

Privileg	Bedeutung
UMR-Administrator	Wenn Sie dieses Privileg besitzen, dann können Sie die folgenden Funktionen nutzen. E-Mail-Konfiguration Adressbuch-Administration Die entsprechenden Symbole erscheinen in der Taskbar unter Administration.
Textbaustein Administrator	Wenn Sie dieses Privileg besitzen, dann können Sie das Modul Textbaustein Administrator nutzen. Wie Sie dabei vorgehen, erfahren Sie in der entsprechenden Online-Hilfe oder im Handbuch.
UMR-Supervisor	Wenn Sie dieses Privileg besitzen, dann können Sie als Supervisor arbeiten. Sie können als Supervisor die folgenden Funktionen nutzen. **Im Ordner Übersicht** - Dokument löschen - Dokument an Agenten delegieren - Dokument an Themen delegieren **Im Ordner Papierkorb** - Dokument an Thema delegieren. **Wörterbuch** - Administrieren - Importieren
Verwendung von Textbausteinen	Wenn Sie dieses Privileg besitzen, dann können Sie Textbausteine in Dokumenten benutzen. Die Textbausteine werden mit dem Modul Textbaustein Administrator eingerichtet.
Zurückstellen von E-Mails	Wenn Sie dieses Privileg besitzen, dann können Sie Dokumente zurückstellen. Diese Dokumente finden Sie dann im Ordner Zurückgestellt.
Drucken von E-Mails	Wenn Sie dieses Privileg besitzen, dann können Sie Dokumente drucken.
Agent Queue Ansicht	Dieses Privileg ermöglicht dem Agenten eine Übersicht auf die Queue von E-Mails, die für seine berechtigten Themen anstehen. Der Agent kann sich E-Mails aus dieser Queue auswählen.

Privileg	Bedeutung
Löschen von E-Mails	Dieses Privileg ermöglicht dem Agenten das Löschen von aktiven E-Mails. Gelöschte E-Mails sind unwiederbringlich verloren.
Automatisches Anmelden	Mit diesem Privileg werden Sie automatisch an den für Sie konfigurierten Agenten Gruppen angemeldet.
Erweiterte Archiv Ansicht	Dieses Privileg ermöglicht dem Agenten im Ordner Archiv auch Dokumente anzuzeigen von Postfächern (Mailbox) bereits gelöschter Agenten oder Themen.
Antworten als Agent	Dieses Privileg ermöglicht dem Agenten auszuwählen, ob er als Thema oder als Agent antwortet. Die entsprechende E-Mail-Adresse wird dann als Absender verwendet.

Privilegien: Konfig.

Die folgenden Privilegien können Sie für die das Modul **Konfiguration** setzen.

Privileg	Bedeutung
Konfiguration	Der Agent kann das Modul **Konfiguration** starten und nutzen.
Thema	Der Agent kann Themen konfigurieren.
Sperrzeiten	Der Agent kann Sperrzeiten konfigurieren.
Agenten Gruppe	Der Agent kann Agenten-Gruppen konfigurieren.
Agent	Der Agent kann Agenten konfigurieren.
Pseudoname bearbeiten	Der Agent kann den Pseudonamen ändern, wenn er Agenten konfigurieren kann.
Agenten-Profil	Der Agent kann Agenten-Profile konfigurieren.
Team	Der Agent kann Teams konfigurieren.
Arbeitsplatz	Der Agent kann Arbeitsplätze konfigurieren.
Skill	Der Agent kann Skills konfigurieren.
Ansage	Der Agent kann Ansagen konfigurieren.
Ansage-Script	Der Agent kann Ansage-Skripte konfigurieren.
Voice Unit	Der Agent kann Voice Units konfigurieren.
Kundenerkennung	Der Agent kann Daten der Kundenerkennung ändern und eingeben.
Externe Ziele	Der Agent kann externe Ziele ändern und eingeben.
System	Der Agent kann allgemeine Einstellungen des Systems konfigurieren.
Personalplanungs-Schnittstelle	Der Agent kann die Personalplanungsschnittstelle konfigurieren.
Konfigurations-Report	Der Agent kann einen Konfigurations-Report erzeugen.
Schichtplan	Der Agent kann den Schichtplan konfigurieren.

Privileg Service	Bedeutung
Statistik-Filter	Der Agent kann Statistik-Filter konfigurieren.
Spezial-Einstellungen	Der Agent kann die Spezial-Einstellungen konfigurieren.
Telefon-Standardeinstellungen	Der Agent kann die Telefon-Standardeinstellungen konfigurieren.
Ansage-Modul	Der Agent kann Ansage-Module konfigurieren.
TK-Anlage	Der Agent kann TK-Anlagen konfigurieren.
Ländereinstellung	Der Agent kann die Ländereinstellungen konfigurieren.
Queue Device	Der Agent kann Queue Devices konfigurieren.
Telefon	Der Agent kann Telefone konfigurieren.
CHAP Server	Der Agent kann CHAP Server konfigurieren.

Privileg Service	Bedeutung
AKZ Agenten	Der Agent kann die AKZs für Agenten konfigurieren.
AKZ Themen	Der Agent kann die AKZs für Themen konfigurieren.
E-Mail-Einstellungen	Der Agent kann die E-Mail-Einstellungen konfigurieren.

Privilegien: Variablen

Für Objekte können Sie festlegen, ob der Agent Variablen für das entsprechende Objekt einrichten darf (Einrichtung). Außerdem können Sie festlegen, ob der Agent den Wert verändern darf oder nicht (Wertzuweisung). Der Wert kann mit dem entsprechenden Privileg im User Interface im Bereich Monitoring verändert werden.

Für die folgenden Objekte können Sie Variablen einrichten, wenn Sie über das entsprechende Privileg verfügen.

- Global
- Thema
- Agenten-Gruppe
- Agenten
- VU-Script
- Externe Ziele

Privilegien: Statistik

Die folgenden Privilegien werden für das Modul **Statistik** benötigt.

Privileg	Bedeutung
Teamleiter	
Statistik	Der Agent kann das Modul **Statistik** starten und nutzen.
Thema	Der Agent kann Statistiken über Themen durchführen.
Agenten Gruppe	Der Agent kann Statistiken über Agenten-Gruppen durchführen.
Agent	Der Agent kann Statistiken über Agenten durchführen.
nur Pseudoname darstellen	Der Agent kann Statistiken über Agenten mit den Pseudonamen durchführen.
Team	Der Agent kann Statistiken über Teams durchführen.
Telefon	Der Agent kann Statistiken über Telefone durchführen.
Leitung	Der Agent kann Statistiken über Leitungen durchführen.
Outbound ACD	Der Agent kann Statistiken über gehenden ACD-Verbindungen durchführen.
Voice Unit	Der Agent kann Statistiken über Voice Units durchführen.
Skill	Der Agent kann Statistiken über die Skills durchführen.
System	Der Agent kann Statistiken über das System durchführen.
Tk-Anlage	Der Agent kann Statistiken über TK-Anlagen durchführen.
Automatische Statistiken	Der Agent kann automatische Statistiken erzeugen.
Daten löschen	Der Agent kann Statistikdaten eines Zeitraumes löschen.
Reports parametrieren	Der Agent kann vordefinierte Reports im Inspector öffnen und den Betrachtungszeitraum anpassen.
Supervisor	
Definition	Der Agent kann den Dateimanager verwenden. Damit kann er z.B. neue Statistiken anlegen.

Privilegien: Monitor

Die folgenden Privilegien werden für das Modul **Monitoring** benötigt.

Agent

Beachten Sie, dass Sie die entsprechende Lizenz benötigen.

Privilegien	Bedeutung
Rückruf aus Anrufliste	Der Agent kann die Funktion Rückruf aus Anrufliste nutzen.
Vermitteln	Der Agent kann die Funktion Vermitteln nutzen.
Picken	Der Agent kann die Funktion Heranholen (pickup) nutzen.
Vermitteln/Vormerken aus dem Wartefeld	Der Agent kann die Funktion Vermitteln/Vormerken aus dem Wartefeld nutzen. Er kann Aufgaben im Wartefeld picken, vermitteln oder für sich, oder andere Agenten vormerken.

Teamleiter

Beachten Sie, dass Sie die entsprechende Lizenz benötigen.

Privilegien	Bedeutung
Monitoring	Der Agent kann das Modul **Monitoring** starten und nutzen.
Remote-Funktionen	Der Agent kann die Remote-Funktionen nutzen. Welche Funktionen möglich sind, können Sie dem Benutzerhandbuch oder der entsprechenden Online-Hilfe entnehmen.
Leitungsmonitore	Der Agent kann die Funktion Leistungsmonitore nutzen.
Abwesenheitsnotiz	Der Agent kann Abwesenheitsnotizen anderer Agenten bearbeiten. Beachten Sie, dass Sie für diese Funktion auch das Privileg Variablen – Agenten benötigen.

Supervisor

Beachten Sie, dass Sie die entsprechende Lizenz benötigen.

Privilegien	Bedeutung
Konfiguration	Der Agent kann die Funktion Konfiguration nutzen, um private oder systemweite Monitore anzulegen oder zu ändern.
Supervisor Emergency	Der Agent kann die Funktion Supervisor-Emergency nutzen.
Silent Monitoring	Der Agent kann die Funktion Silent Monitoring oder Coaching in der Kontaktleiste des Telefons nutzen.
Supervisor Assistance	Der Agent kann die Funktion Supervisor-Assistance nutzen.

Privilegien: TaskFlow-Editor

Die folgenden Privilegien werden für das Modul **TaskFlow-Editor** benötigt.

Privileg	Bedeutung
TaskFlow-Editor	Der Agent kann das Modul **TaskFlow-Editor** starten und nutzen.
TaskFlow-Set bearbeiten	Mit diesem Privileg können Sie einen TaskFlow-Set bearbeiten. Ist dieses Privileg nicht gesetzt haben Sie nur einen Lesezugriff.
TaskFlow-Set aktivieren	Bei Systemausfall verwendet das CIE-System eine Voreinstellung für den TaskFlow-Set. Dieser voreingestellte TaskFlow-Set ist separat geschützt. Der Agent kann mit diesem Privileg den Default TaskFlow-Set bearbeiten und ändern.
Default TaskFlow-Set setzen	Mit diesem Privileg können Sie einen TaskFlow-Set als voreingestellten TaskFlow-Set definieren.
Vordef. Bedingungen bearbeiten	Der Agent kann mit diesem Privileg diese vordefinierte Bedingungen bearbeiten und ändern. Private Bedingungen kann ein Benutzer ohne besondere Privilegien bearbeiten.
Erweiterter Modus	Für den TaskFlow-Editor gibt es die Lizenz Feat_CIECC_extUI. Diese Lizenz schaltet einen erweiterten Modus für den TaskFlow-Editor frei. Nur mit dieser Lizenz stehen folgende Elemente bereit. - Logik - Verteiler Gleich - Verteiler Zyklisch Wenn Sie die Lizenz oder das entsprechende Privileg Erweiterter Modus nicht besitzen, dann können Sie TaskFlow-Sets mit diesen Elementen nicht öffnen.

Konfigurierte Privilegien: Sonstige

Die folgenden Privilegien werden für sonstige Module im CIE-System benötigt.

Privileg	Bedeutung
Dialer	Der Agent kann das Modul **Dialer** starten und nutzen.
Wallboard	Der Agent kann das Modul **WallBoard** starten und nutzen.
IVR-Editor	Der Agent kann das Modul **IVR-Editor** starten und nutzen.
Adressbuch-Admin	Der Agent kann das Modul **Adressbuch-Administrator** starten und nutzen.
Task Reporting	
Agentlogging	Der Agent kann Nicht-Callbezogene Agent Events nutzen.
Kontaktauswertung	Der Agent kann die Kontaktauswertung nutzen.
Reports starten/stoppen	Der Agent kann Reports starten oder anhalten.

Konfigurieren von Agenten-Profilen

Agenten Profil, was ist das?

Ein Agenten Profil beinhaltet die Gruppenzuordnung, Berechtigungen, Privilegien und Telefon. Ein Agenten-Profil ermöglicht es Ihnen komfortabel diese Einstellungen bei mehreren Agenten zu verwalten.

Die Angaben sind im Folgenden erläutert.

Ein Agenten-Profil besitzt einen Vererbungsmechanismus. Den Vererbungsmechanismus können Sie für die folgenden Funktionen nutzen.

- für Vererbung
- mehreren Agenten das gleiche Profil zuweisen
- als Hilfsmittel

Nutzen der Vererbung

Wenn Sie mehreren Agenten ein bestimmtes Profil zuweisen und Einstellungen im Profil ändern, werden automatisch auch die Einstellungen bei den entsprechenden Agenten geändert.

Zuweisen des gleichen Profils auf mehrere Agenten

Sie können so auch einfach viele Agenten mit den gleichen Einstellungen erzeugen. Sie müssen nicht mühselig bei jedem Agenten die gleichen Einstellungen vornehmen.

Nutzen des Profils als Hilfsmittel

Auch wenn jeder Agent andere Einstellungen benützt, können Sie das Agenten-Profil als Vorlage für gleiche Einstellungen, z.B. Tastenleiste im Telefon nutzen. Weisen Sie dem Agenten zuerst das Profil zu. Alle Einstellungen werden vom Profil übernommen. Wählen Sie dann beim vordefinierten Profil <keines>. Die Einstellungen des Profils werden beibehalten. Sie müssen jetzt einfach nur die unterschiedlichen Einstellungen vornehmen. Änderungen des zugrunde liegenden Agenten-Profils beeinflussen die Einstellungen nicht.

Was zeigt das Register Agenten-Profil?

Das Register **Agenten Profil** zeigt in einer Liste alle konfigurierten Agenten-Profile. Die Liste zeigt die folgenden Informationen.

Listenüberschrift	Erläuterung
Name	Zeigt den Namen des Agenten-Profils.
Tel	Zeigt an, ob ein Agenten-Profil für den Aufgaben-Typ Telefonie konfiguriert ist.
E-Mail	Zeigt an, ob ein Agenten-Profil für den Aufgaben-Typ E-Mail konfiguriert ist.
TK-Anlage	Zeigt die TK-Anlage des Agenten-Profils.

Wie viele Agenten-Profile können Sie einrichten?

Sie können beliebig viele Agenten-Profile einrichten. Beachten Sie dabei die Größe der Datenbank.

Warum können Sie ein Agenten-Profil nicht löschen?

Beachten Sie, dass Sie ein Agenten-Profil nicht löschen können, wenn ein oder mehrere Agenten dieses Agenten-Profil verwenden.

Welche Aktionen können Sie im Register Agenten-Profil durchführen?

Sie können im Register Agenten-Profil die folgenden Aktionen durchführen. Für jede Aktion ist eine Schaltfläche vorhanden.

Aktion	Erläuterung
Bearbeiten	Öffnet ein markiertes Agenten-Profil. Sie können die Eigenschaften bearbeiten.
Erzeugen	Erzeugt ein neues Agenten-Profil.
Kopieren	Kopiert ein markiertes Agenten-Profil.
Löschen	Löscht ein markiertes Agenten-Profil.

Bearbeiten eines Agenten-Profils: Registerblatt Allgemein

Im Registerblatt Allgemein legen Sie die allgemeinen Eigenschaften eines Agenten-Profils fest.

Name

Gibt den Namen des Agenten-Profils an. Weisen Sie dem Agenten-Profil einen Namen zu. Dieser Name muss systemweit eindeutig sein.

Sie können maximal 29 alphanumerische Zeichen verwenden.

Aufgaben-Typen

Einen Agenten können Sie für die folgenden Aufgaben-Typen konfigurieren. Für jeden Aufgaben-Typ erscheint ein Registerblatt. Sie müssen die entsprechenden Angaben eingeben.

- Telefonie
- E-Mail

Angewendet bei

Zeigt an, welche Agenten dieses Agenten-Profil anwenden.

Privilegien

Zeigt die Privilegien des Agenten-Profils.

Berechtigung

Zeigt die Berechtigungen des Agenten-Profils. Sie können bestimmen, welche Themen, Agenten-Gruppen, Agenten, Teams und Arbeitsplätze das Agenten-Profil verwenden kann.

Thema

Sie bestimmen, welche Themen der Agent konfigurieren kann.

AG

Sie bestimmen, welche Agenten-Gruppen der Agent konfigurieren kann.

Durch Agenten-Gruppen-Berechtigungen (AG-Berechtigungen) wird geregelt, für welche Agenten-Gruppen ein Agent, wenn er über das Privileg **AG-Gruppe selbst wählen** verfügt, Abfragefunktionen ausführen kann.

Bei Agenten, die über Privilegien wie Monitoring, Statistik oder Agenten-Gruppen-Konfiguration verfügen, wird durch die AG-Berechtigungen geregelt, für welche Agenten-Gruppen Sie diese Funktionen ausführen dürfen.

Agent

Sie bestimmen, welche Agenten der Agent konfigurieren kann.

Der Agent benötigt dafür das Privileg Agenten-Konfiguration.

Team

Sie bestimmen, welche Teams der Agent konfigurieren kann.

Telefon

Sie bestimmen, welche Arbeitsplätze der Agent verwenden kann.

Bearbeiten eines Agenten-Profils: Registerblatt Telefonie

Wenn Sie für ein Agenten-Profil den Aufgaben-Typ Telefonie freigeben, können Sie die entsprechenden Eigenschaften konfigurieren.

TK-Anlage

Zeigt die TK-Anlage. Sind mehrere TK-Anlagen definiert, müssen Sie beim Erzeugen des Aufgaben-Typs Telefonie eine TK-Anlage auswählen.

Gruppenzuordnung

Zeigt die Agenten-Gruppen, denen der Agent für den Aufgaben-Typ Telefonie zugeordnet ist. Für jede Agenten-Gruppe kann eine Priorität zwischen 1 (höchste) und 5 (niedrigste) verwendet werden.

Sie können Agenten-Gruppen einfügen oder löschen. Die Reihenfolge können Sie mit **Nach unten** und **Nach oben** bestimmen. Die Reihenfolge in der Liste wird nur bei der TK-Anlage Integral Enterprise (I55) (interne Anrufverteilung) genutzt.

Einstellungen

Zeigt die Telefon-Einstellungen. Wenn Sie die Markierung bei Standardeinstellung verwenden entfernen, dann können Sie die Einstellungen ändern.

Siehe auch: Telefon-Standardeinstellungen

Bearbeiten eines Agenten-Profils: Registerblatt E-Mail

Wenn Sie für ein Agenten-Profil den Aufgaben-Typ E-Mail freigeben, können Sie die entsprechenden Eigenschaften konfigurieren.

Gruppenzuordnung

Zeigt die Agenten-Gruppen, denen der Agent für den Aufgaben-Typ E-Mail zugeordnet ist. Für jede Agenten-Gruppe kann eine Priorität zwischen 1 (höchste) und 5 (niedrigste) verwendet werden.

Sie können Agenten-Gruppen einfügen oder löschen. Die Reihenfolge können Sie mit **Nach unten** und **Nach oben** bestimmen.

Konfigurieren von Teams

Team, was ist das?

Ein Team besteht in der Regel aus mehreren Agenten. Teams können Sie mit dem Modul **Monitoring** überwachen und mit dem Modul **Statistik** auswerten. Sie können Teams auch dazu nutzen, um große Agenten-Gruppen für Monitor und Statistik zu untergliedern.

Ausgewählte Agenten können Sie dem Team hinzufügen oder herausnehmen. Diese Funktionen können Sie auch mit doppelklicken auf den gewünschten Agenten ausführen.

Was zeigt das Register Team?

Das Register **Team** zeigt in einer Liste alle konfigurierten Teams. Die Liste zeigt die folgende Information.

Listenüberschrift	Erläuterung
Name	Zeigt den Namen des Teams.

Wie viele Teams können Sie einrichten?

Sie können beliebig viele Teams einrichten. Beachten Sie dabei die Größe der Datenbank.

Wie viele Mitglieder kann ein Team haben?

Ein Team kann beliebig viele Mitglieder haben. Beachten Sie dabei die Größe der Datenbank.

Welche Aktionen können Sie im Register Team durchführen?

Sie können im Register Team die folgenden Aktionen durchführen. Für jede Aktion ist eine Schaltfläche vorhanden.

Aktion	Erläuterung
Bearbeiten	Öffnet ein markiertes Team. Sie können die Eigenschaften bearbeiten.
Erzeugen	Erzeugt ein neues Team.
Kopieren	Kopiert ein markiertes Team.
Löschen	Löscht ein markiertes Team.

Bearbeiten eines Teams: Registerblatt Allgemein

Im Registerblatt Allgemein legen Sie die allgemeinen Eigenschaften eines Teams fest.

Name

Zeigt den Namen des Teams an. Geben Sie einen Namen für das Team an.

Sie können maximal 29 alphanumerische Zeichen verwenden.

Keine Klammern ( ) [ ] { }

Beachten Sie, dass Sie keine Klammern für den Namen eines Objekts verwenden.

Keine Zeichen @ „ ‘ % ! \ < > | / ? =

Beachten Sie, dass Sie diese Zeichen nicht für den Namen eines Objekts verwenden.

Team-Mitglieder

Zeigt die Mitglieder des Teams.

Übrige Agenten

Zeigt die Agenten, die nicht Mitglied des Teams sind.

Bearbeiten eines Teams: Registerblatt Telefonie und Registerblatt E-Mail

Wenn Sie für ein Team den Aufgaben-Typ Telefonie oder E-Mail freigeben, können Sie die entsprechenden Eigenschaften konfigurieren.

Monitor-Einstellungen

Gibt die Monitor-Einstellungen an. Sie können die Standardwerte verwenden oder die Werte wie gewünscht einstellen.

Wartezeitschwelle für TSF

Geben Sie im Eingabefeld die Wartezeit in Stunden und Minuten (hh:mm) ein, nach der ein Anruf oder eine E-Mail als zu lange im Wartefeld gezählt wird. Jeder Anruf oder E-Mail, die länger als die angegebene Zeit im Wartefeld sind, führt zu einer Verschlechterung des TSF. Die Einstellung gilt auch für die Statistik.

Das Wartefeld für den Aufgaben-Typ E-Mail ist die Themen-Mailbox.

Berechnungszeitraum

Zeigt den Berechnungszeitraum. Sie können den Berechnungszeitraum in den Monitor-Standardeckwerten ändern.

Konfigurieren von Ansagen

Ansage, was ist das?

Ein Ansagetext bezeichnet einen abspielbaren Text oder Musik. Der Ansagetext kann als wav-Datei vorliegen. Die wav-Datei wird in der Datenbank gespeichert.

TK-Anlage Integral Enterprise (I55)

Die wav-Datei kann konvertiert und auf eine DSPF übertragen werden. Die Ansagetexte können Sie für die interne Anrufverteilung und für Ansage-Scripte nutzen.

Einschränkung

Sie können maximal 500 Ansagen einrichten. Es können 30 Ansage-Kanäle je ASM-Subbaugruppe (Ansagemodul) eingerichtet werden.

Was zeigt das Register Ansage?

Das Register **Ansage** zeigt in einer Liste alle konfigurierten Ansagen. Die Liste zeigt die folgende Information.

Listenüberschrift	Erläuterung
Name	Zeigt den Namen der Ansage.
TK-Anlage	Zeigt die TK-Anlage, in der die Ansage konfiguriert ist.
Status	Zeigt den Status der Ansage.
Nr.	Zeigt die Nummer der Ansage.
Freigabe	Zeigt, ob die Ansage nur für ein bestimmtes Thema oder für alle Themen freigegeben ist. Diese Funktion können Sie nur bei einer TK-Anlage Integral Enterprise (I55) nutzen.
Unterb.	Zeigt, ob die Ansage unterbrechbar ist oder nicht.
Dauer	Zeigt die Dauer der Ansage.

Welche Aktionen können Sie im Register Ansage durchführen?

Sie können im Register **Ansage** die folgende Aktion durchführen. Für jede Aktion ist eine Schaltfläche vorhanden.

Aktion	Erläuterung
Bearbeiten	Öffnet eine markierte Ansage. Sie können die Eigenschaften bearbeiten.
Erzeugen	Erzeugt einen neuen Ansagetext. Sie können die Eigenschaften einstellen.
Löschen	Löscht den markierten Ansagetext.
Füllstand	Öffnet die DSPF Füllstandanzeige der TK-Anlage. Diese Funktion können Sie nur bei einer TK-Anlage Integral Enterprise (I55) nutzen.

Anzeigen des Füllstands

Diese Funktion können Sie nur bei einer TK-Anlage Integral Enterprise (I55) nutzen.

Sie können sich die Restspeicherzeit der übertragenen Ansagen für die TK-Anlagen anzeigen lassen, die eine DSPF-Baugruppe verwenden.

Listenüberschrift	Erläuterung
TK-Anlage	Zeigt den Namen der TK-Anlage
Übertr.Ansagen	Zeigt die Anzahl der übertragenen Ansagen.
Restspeicherzeit	Zeigt die Restspeicherzeit der TK-Anlage.

Bearbeiten einer Ansage

Sie können die Ansagetexte einer Ansage bearbeiten.

Wie viele Ansagetexte können Sie einrichten?

Sie können maximal 500 Ansagetexte einrichten.

Erzeugen oder ändern eines Ansagetextes

Sie können einen Ansagetext erzeugen oder ändern.

Die folgende Tabelle zeigt die Angaben und die Erläuterungen.

Angabe	Erläuterung
Name	Zeigt den Namen des Ansagetextes. Geben Sie einen Namen für den neuen Ansagetext ein oder ändern Sie den Namen eines bestehenden Ansagetextes. Falls es schon einen Text mit diesem Namen gibt, wird der alte Ansagetext überschrieben. Sie können maximal 29 alphanumerische Zeichen verwenden.
Textnummer	Zeigt die fortlaufende Nummer des Ansagetextes.
Sounddatei	Zeigt eine Sounddatei an. Sie können eine bestehende Sounddatei nutzen. Nutzen können Sie nur eine wav-Datei.
Dauer	Zeigt die Ansagelänge des Ansagetextes in mm:ss (Minuten:Sekunden).
unterbrechbar	Aktivieren Sie dieses Kontrollfeld, wenn Sie möchten, dass der Ansagetext unterbrochen werden kann, z.B. wenn während der Ansage oder einer Musikeinspielung ein Abfrageplatz frei wird.
Freigabe und Thema wählen	Sie können einen Ansagetext für ein bestimmtes Thema oder systemweit benutzen. Wählen Sie <alle> oder ein Thema aus. Diese Funktion können Sie nur bei einer TK-Anlage Integral Enterprise (I55) nutzen.
Kommentar	Gibt einen Kommentar an. Sie können eine Beschreibung für die Ansagetextdatei angeben.

Angabe	Erläuterung
Status	Zeigt den Status des Ansagetextes an. Die folgenden Stati sind möglich. Nicht übertr. Keine WAV-Datei zu dieser Textnummer übertragen. Üb. Unterbr. Übertragung der WAV-Datei abgebrochen. Übertragen Übertragung fehlerfrei abgeschlossen. Neu übertr. Vorherige WAV-Datei durch neue WAV-Datei ersetzt.

Unterstütztes WAV-Format

Wir empfehlen das folgende WAV-Format.

PCM 8,000 kHz, 16 Bit, Mono, 16 Kbit/s

TK-Anlage: Ansage

Zeigt die TK-Anlage. Sind mehrere TK-Anlagen definiert, müssen Sie beim Erzeugen der Ansage eine TK-Anlage auswählen.

Wiedergabe eines Ansagetextes - nur Integral Enterprise (I55)

Einen Ansagetext kann man nur am DSPF-Controller (Integral Enterprise (I55)) wiedergeben.

Konfigurieren von Ansage-Scripte

Ansage-Script, was ist das?

Um Ansagetexte im **TaskFlow-Editor** benutzen zu können, müssen Sie Ansage-Scripts erzeugen. Diese Ansage-Scripte können dann im **TaskFlow-Editor** verwendet werden. Die Ansage-Scripte dienen also für ein TaskFlow-Processing. Beachten Sie den Unterschied zu den Ansagetexten.

Ein Ansage-Script kann aus mehreren Ansagetexten bestehen.

Was sind Ansagetexte?

Alle Ansagetexte in dieser Liste werden den Anrufern als Kette vorgespielt. Nachdem alle Ansagetexte durchgelaufen sind, wird der letzte Text der Kette so lange wiederholt, bis das Vorspielen abgebrochen wird (z.B. wenn der wartende Anrufer an einen freien Abfrageplatz geschaltet wird). Um einen Ansagetext an eine andere Stelle in der Kette zu verschieben, markieren Sie den gewünschten Ansagetext und ziehen Sie den Mauszeiger an die neue Position zwischen zwei anderen Texten. Wenn sich der Mauszeiger in einen Doppelpfeil ändert, drücken Sie die linke Maustaste, um den Text an der neuen Stelle zu positionieren.

Was zeigt das Register Ansage-Script?

Das Register **Ansage-Script** zeigt in einer Liste alle konfigurierten Ansage-Scripte. Die Liste zeigt die folgende Information.

Listenüberschrift	Erläuterung
Name	Zeigt den Namen des Ansage-Scripts.
Begr.	Zeigt an, ob dieses Ansage-Scripts eine Begrüßungsansage ist.
TK-Anlage	Zeigt die TK-Anlage, in der das Ansage-Script konfiguriert ist.

Wie viele Ansage-Scripte können Sie einrichten?

Sei können beliebig viele Ansage-Scripte einrichten.

Welche Aktionen können Sie im Register Ansage-Script durchführen?

Sie können im Register Ansage-Script die folgende Aktion durchführen. Für jede Aktion ist eine Schaltfläche vorhanden.

Aktion	Erläuterung
Bearbeiten	Öffnet ein markiertes Ansage-Script. Sie können die Eigenschaften bearbeiten.
Erzeugen	Erzeugt ein neues Ansage-Script.
Kopieren	Kopiert ein markiertes Ansage-Script.
Löschen	Löscht ein markiertes Ansage-Script.

Bearbeiten eines Ansage-Scripts

Sie könne die Eigenschaften eines Ansage-Script festlegen und Ansagetexte wiedergeben, einfügen und in der Liste die Ansagetexte noch unten oder nach oben verschieben.

Name

Zeigt den Namen des Ansage-Scripts an. Sie können maximal 29 alphanumerische Zeichen verwenden.

Keine Klammern ( ) [ ] { }

Beachten Sie, dass Sie keine Klammern für den Namen eines Objekts verwenden.

Keine Zeichen @ „ ‘ % ! \ < > | / ? =

Beachten Sie, dass Sie diese Zeichen nicht für den Namen eines Objekts verwenden.

Achtung bei 1xAnsage

Wenn Sie das Ansage-Script für eine 1xAnsage verwenden, dann dürfen Sie für den Namen maximal 22 alphanumerische Zeichen verwenden. Wenn Sie dies nicht beachten, dann kann der TaskFlow, in dem dieses 1xAnsage-Script verwendet wird, nicht aktiviert werden. Der Grund ist, wenn das Ansage Script erzeugt wird, dann wird automatisch ein Tag mit Namen Script_<Name> erzeugt. Tags haben eine maximale Länge von 29 Zeichen.

Begrüßungsansage

Sie können markieren, ob das Ansage-Script eine Begrüßungsansage ist.

Wenn ein Ansage-Script als Begrüßungsansage markiert ist, dann wird es bei der Statistik nicht als Wartezeit gezählt.

Wenn ein Ansage-Script nicht als Begrüßungsansage markiert ist, dann wird die Zeitdauer in der Statistik bei der Wartezeit berücksichtigt.

Beachten bei TK-Anlage ACM

Ein Ansage-Script für eine Begrüßungsansage an der TK-Anlage ACM muss mit zwei Sekunden „Stille“ beginnen. Aufgrund von Verzögerungen beim Durchschalten der Sprachverbindung kann es sonst vorkommen, dass ein Teilnehmer den Anfang der Begrüßungsansage nicht hört.

An der TK-Anlage Integral Enterprise (I55) ist dieses Verfahren nicht notwendig.

Am Scriptende

Sie können wählen, ob am Ende der letzte Text wiederholt wird oder die Ansage angehalten wird.

Letzten Text wiederholen

Nachdem alle Ansagetexte durchgelaufen sind, wird der letzte Text der Kette so lange wiederholt, bis das Vorspielen abgebrochen wird (z.B. wenn der wartende Anrufer an einen freien Abfrageplatz geschaltet wird).

Automatisch anhalten

Nachdem alle Ansagetexte durchgelaufen sind, wird das Vorspielen beendet.

Ansagetexte

Zeigt Nummer, Name und die Information Unterbrechbar an.

Unterbrechbar bedeutet, dass der Ansagetext unterbrochen werden kann, z.B. wenn während der Ansage oder einer Musikeinspielung ein Abfrageplatz frei wird.

Welche Aktionen können Sie im Dialog Ansage-Script-Bearbeiten durchführen?

Sie können im Dialog **Ansage-Script-Bearbeiten** die folgende Aktion durchführen. Für jede Aktion ist eine Schaltfläche vorhanden.

Aktion	Erläuterung
Wiedergabe	Um einen Ansagetext probeweise anzuhören, klicken Sie auf die Schaltfläche **Wiedergabe**. Der Ansagetext wird im Hörer abgespielt.
Einfügen	Die bestehenden Ansagetexte mit Nummer, Name und der Information Unterbrechbar erscheinen. Sie können ein oder mehrere Ansagetexte auswählen.
Löschen	Löscht einen markierten Ansagetext.
Nach oben	Schiebt einen markierten Ansagetext nach oben.
Nach unten	Schiebt einen markierten Ansagetext nach unten.

Einfügen eines Ansagetextes

Wenn Sie im Dialog **Ansage-Script-Bearbeiten** auf die Schaltfläche Einfügen klicken, erscheint der Dialog **Ansagetext für Script wählen**.

Der Dialog **Ansagetext für Script wählen** zeigt die bestehenden Ansagetexte mit Nummer, Name, der Information Unterbrechbar und der TK-Anlage.

Sie können einen oder maximal 5 Ansagetexte auswählen.

Konfigurieren einer 1xAnsage

In einer Vorgängerversion hatte ein Ansage-Script keinen Ausgang. Ab der Version 4.0 können Sie so genannte 1xAnsage-Scripte konfigurieren und im TaskFlow-Set nutzen. Ein 1xAnsage-Script hat einen Ausgang und man kann dadurch einen weiteren Ablauf im TaskFlow-Set festlegen.

Bisher war es so, dass nach einem Ansage-Script ein Teilnehmer nach einer Begrüßungsansage einen Rufton gehört hat. Dies kann man mit dem 1xAnsage-Script verhindern.

Im TaskFlow-Set können Sie 1xAnsageScripte verwenden. Bei einer 1xAnsage müssen Sie die folgenden Punkte berücksichtigen.

- Sie müssen die Option **Letzen Text wiederholen** markieren.
- Sie müssen mindestens zwei Ansagetexte einfügen. Der erste Ansagetext enthält in der Regel den Text, zum Beispiel einen Begrüßungstext. Dieser Text darf nicht unterbrechbar sein. Der zweite Ansagetext (silence) enthält keinen Text. Sie können auch mehrere Ansagetexte verwenden, aber der letzte Ansagetext (silence) darf keinen Text enthalten.
- Nur der letzte Ansagetext (silence) muss unterbrechbar sein. Markieren Sie die Option **Unterbrechbar**.
- Für den Namen eines 1xAnsage-Scripts dürfen Sie maximal 22 alphanumerische Zeichen verwenden. Wenn Sie dies nicht beachten, dann kann der TaskFlow, in dem diese 1xAnsage-Script verwendet wird, nicht aktiviert werden. Der Grund ist, wenn das Ansage Script erzeugt wird, dann wird automatisch ein Tag mit Namen Script_<Name> erzeugt. Tags haben eine maximale Länge von 29 Zeichen.

Konfigurieren von Voice Units

Voice Unit, was ist das?

Die Voice Unit ergänzt die Funktion des CIE-Systems um Merkmale wie Sprachansagen, Spracherkennung und Interaktionen mit dem Anrufer über DTMF. DTMF bedeutet Dual Tone Multi Frequency Dialing oder im Deutschen MFV Mehr-Frequenz-Wahlverfahren.

Eine Voice Unit wird mit Hardware (Karte) und Software auf einem Personalcomputer installiert. Die TK-Anlage ist über eine Leitung (z.B. S2M mit 30 B-Kanäle) mit der Voice Unit verbunden.

Die Skripte auf der Voice Unit werden mit der entsprechenden Software auf der Voice Unit erstellt. Der Prozess VU stellt den Zugriff auf die Skripte zur Verfügung. Dieser Prozess arbeitet auf dem CIE-Server. Diese Skripte können dann im TaskFlow-Processing benutzt werden.

Was zeigt das Register Voice Unit?

Das Register **Voice Unit** zeigt in einer Liste alle konfigurierten Voice Unit-Einheiten. Die Liste zeigt die folgende Information.

Listenüberschrift	Erläuterung
Name	Zeigt den Namen der Voice Unit.
TK-Anlage	Zeigt die TK-Anlage, in der die Voice Unit konfiguriert ist.

Wie viele Voice Unit Einheiten können Sie einrichten?

Sei können beliebig viele Voice Unit Einheiten einrichten.

Welche Aktionen können Sie im Register Voice Unit durchführen?

Sie können im Register Voice Unit die folgende Aktion durchführen. Für jede Aktion ist eine Schaltfläche vorhanden.

Aktion	Erläuterung
Bearbeiten	Öffnet eine markierte Voice Unit. Sie können die Eigenschaften bearbeiten.
Erzeugen	Erzeugt eine neue Voice Unit.
Kopieren	Kopiert eine markierte Voice Unit.
Löschen	Löscht eine markierte Voice Unit.

Bearbeiten einer Voice Unit

Sie können die Eigenschaften einer Voice Unit festlegen.

Eigenschaften einer Voice Unit

Für eine Voice Unit im **CIE**-System konfigurieren Sie die folgenden Eigenschaften.

Einstellungen	Erläuterung
Name	Gibt den Namen der Voice Unit an. Sie können maximal 29 alphanumerische Zeichen verwenden.
TK-Anlage	Gibt die TK-Anlage an. Wenn Sie eine Voice Unit konfiguriert haben, dann können Sie diese Einstellung nicht mehr ändern.
Typ	Sie können beim Typ zwischen Voice Control und <Extern> wählen.
Schnittstellenversion	Gibt die Version des Schnittstellen-Protokolls an. Für Voice Control müssen Sie 1.070 eingeben.
Host	Gibt den Hostnamen der Voice Unit an. Sie können auch die IP-Adresse verwenden.
TCP Portnr.	Gibt die TCP-Portnummer der Voice Unit an. Die TCP-Portnummer wird für eine ACM nicht benötigt. Für eine Integral Enterprise (I55) tragen Sie 54321 ein.
Mailserver	Gibt den Hostnamen eines SMTP fähigen Mailservers an. Diesen Mailserver verwendet Voice Control um E-Mails zu versenden.
Standard Skript	Gibt das Standard-Skript an. Es wird im Fehlerfall von Voice Control gestartet.
Leitungszuordnung	Gibt die Leitungszuordnung an. Für ACM bleibt dieses Feld leer. Für die Integral Enterprise (I55) müssen Sie die Rufnummern der Kanäle auswählen, über die Voice Control mit der Tk-Anlage verbunden ist.
Ok	Quittiert Ihre Eingaben und schließt den Dialog.
Abbrechen	Der Dialog wird geschlossen, ohne dass vorgenommene Änderungen übernommen werden.
Scripts	Öffnet den Dialog VU-Skripts. Der Dialog zeigt die konfigurierten VU-Skripte.
Spr.nachr.	Öffnet den Dialog Sprachnachrichten. Der Dialog zeigt die konfigurierten Sprachnachrichten.
Einfügen	Fügt eine Leitung (Rufnummer der Kanäle) ein.
Ersetzen	Ersetzt eine Leitung.
Löschen	Löscht eine Leitung.
Nach oben	Verschiebt die markierte Leitung in der Reihenfolge nach oben.

Einstellungen	Erläuterung
Nach unten	Verschiebt die markierte Leitung in der Reihenfolge nach unten.

Welche Einstellungen müssen Sie in Abhängigkeit der TK-Anlage angeben?

Die folgenden Listen zeigen, welche Einstellungen Sie in Abhängigkeit von der TK-Anlage eingeben müssen.

ACM und Voice Control

- Name
- TK-Anlage
- Host
- Mailserver
- Standard Skript
- Scripts
- Sprachnachrichten

Integral Enterprise (I55) und Voice Control

- Name
- TK-Anlage
- Version
- Host
- TCP-PortNr.
- Mailserver
- Standard Skript
- Leitungszuordnung
- Scripts
- Sprachnachrichten

Integral Enterprise (I55) und <Extern>

- Name
- TK-Anlage
- Version
- Host
- TCP-PortNr.
- Leitungszuordnung
- Scripts
- Sprachnachrichten

Leitungszuordnung

Zeigt die Leitungszuordnung der Voice Unit.

Die Liste zeigt die folgenden Informationen:

- Leitung
- B-Kanäle
- Port

Sie können Leitungen einfügen, ersetzen, löschen und die Leitung in der Liste nach oben oder unten verschieben.

Scripts

Zeigt die folgenden Informationen:

- Name
- Typ
- Begr.
- Erreichbar

Bearbeiten der Eigenschaften eines VU-Scripts

Wenn Sie im Dialog **VU-Scripts** ein VU-Script markieren und auf die Schaltfläche **Eigenschaften** klicken, erscheint der Dialog **VU Script - Name des VU-Scrips**.

Eigenschaften

Sie können die folgenden Eigenschaften ansehen. Die Eigenschaften legen Sie mit dem Modul IVR-Editor für ein IVR-Skript fest. Voreingestellt wird der Typ Ansage verwendet.

Wenn Sie eine Voice Unit mit der Version 1.060 oder früher einsetzen, dann können Sie die Eigenschaften auch bearbeiten.

Typ

- Undefiniert
- Ansage
- Begrüßungsansage
- Automatischer Agent

Erreichbar

- Ja
- Nein

Variablen

Zeigt die definierten Variablen.

1xAnsage

Im TaskFlow-Set können Sie das Element VU-Script (1xAnsage) verwenden.

Sprachnachrichten

Gibt die aktuellen Sprachnachrichten der markierten Voice Unit an.

Die Liste zeigt die folgenden Informationen:

- Datum/Uhrzeit
- Erl
- Typ
- Name
- Länge
- Thema

Sie können eine Sprachnachricht löschen.

Konfigurieren der Kundenerkennung

Kunde, was ist das?

Die Kundenerkennung stellt dem Agenten eine Vorabinformation zu einem anrufenden Teilnehmer zur Verfügung.

Wie wird ein Kunde identifiziert?

Ein Kunde wird anhand von Rufnummern oder E-Mail-Adressen identifiziert. Anhand dieser Identifikation werden Informationen des Teilnehmers aus der Datenbank ermittelt und dem Agenten angeboten.

Was zeigt das Register Kunde?

Für die Ansicht der Tabelle können Sie zwischen einfach und erweitert umschalten. Sie können die Liste sortieren, wenn Sie auf die entsprechende Spaltenüberschrift klicken.

Ansicht: einfach

Das Register **Kunde** zeigt in einer Liste alle konfigurierten Kunden. Die Liste zeigt die folgende Information.

Listenüberschrift	Erläuterung
Name	Zeigt den Namen des Kunden.
Kundennummer	Zeigt die Kundennummer des Kunden.
Prio	Zeigt die Priorität des Kunden.
Firmeneintrag	Zeigt ob es einen Firmeneintrag des Kunden gibt.

Ansicht: erweitert

Das Register **Kunde** zeigt in einer Liste alle konfigurierten Kunden. Die Liste zeigt die folgende Information.

Listenüberschrift	Erläuterung
Name	Zeigt den Namen des Kunden.
Rufnummer/E-Mail	Zeigt die Rufnummer oder E-Mail-Adresse des Kunden.
Typ	Zeigt den Typ.
Art	Zeigt die Art der Rufnummer oder E-Mail des Kunden.
Prio	Zeigt die Priorität des Kunden.
Firmeneintrag	Zeigt ob es einen Firmeneintrag des Kunden gibt.
Kundennummer	Zeigt die Kundennummer des Kunden.

Wie viele Kunden können Sie einrichten?

Sei können beliebig viele Kunden einrichten. Beachten Sie die Größe der Datenbank.

Welche Aktionen können Sie im Register Kunde durchführen?

Sie können im Register **Kunde** die folgende Aktion durchführen. Für jede Aktion ist eine Schaltfläche vorhanden.

Aktion	Erläuterung
Bearbeiten	Öffnet einen markierten Kunden. Sie können die Eigenschaften bearbeiten.
Erzeugen	Erzeugt einen neuen Kunden.
Löschen	Löscht einen markierten Kunden.
Man Import	Importiert Kundendaten.
Auto Import	Importiert Kontrahentendaten automatisch in festgelegten Zyklen.

Bearbeiten eines Kunden

Sie können die Eigenschaften eines Kunden festlegen.

Name

Gibt den Namen des Kunden an. Sie können maximal 40 alphanumerische Zeichen verwenden.

Kundennr.

Gibt die Kundennummer des Kunden an. Sie können maximal 29 alphanumerische Zeichen verwenden.

Prio

Gibt die Priorität des Kunden an. Die Priorität wird der Meldung (Anruf oder E-Mail) angehängt. Im TaskFlow-Processing (Anrufverteilung) können Sie diese Priorität auswerten und den Anruf entsprechend verteilen. Sie können so z.B. wichtigen Anrufern eine höhere Priorität geben.

Firmeneintrag

Gibt an, wie mit den eingetragenen Rufnummern oder E-Mail-Adressen ein Kunde erkannt wird.

Für den Typ Telefon gilt folgendes:

Sie können z.B. für eine Firma eine Firmenrufnummer angeben (0071113586) und zusätzlich einzelne Mitarbeiter mit ihrer vollständigen Rufnummer (007111358612) eintragen. Wenn eine vollständige Rufnummer eingetragen ist, wird bei einem Anruf dieser Kunde angezeigt, auch wenn eine Firmenrufnummer erkannt wird.

Markiert

Erkennt einen Kunden mit einer Firmenrufnummer. Wenn die Rufnummer mit dem Anfang einer Rufnummer übereinstimmt, wird der entsprechende Kunde (die Firma) angezeigt.

Nicht markiert

Erkennt einen Kunden mit der vollständigen Rufnummer.

Für den Typ E-Mail gilt folgendes:

Sie können z.B. für eine Firma eine E-Mail Firmenadresse angeben (comergo.com) und zusätzlich einzelne Mitarbeiter mit ihrer vollständigen E-Mail-Adresse (heinz.schmidt@comergo.com) eintragen. Wenn eine vollständige E-Mail-Adresse eingetragen ist, wird bei einer E-Mail dieser Kunde angezeigt, auch wenn eine E-Mail-Firmenadresse erkannt wird.

Als E-Mail-Fimenadresse gelten in der Regel die Zeichen nach @.

Markiert

Erkennt einen Kunden mit einer E-Mail-Firmenadresse. Wenn die E-Mail-Firmenadresse übereinstimmt, wird der entsprechende Kunde (die Firma) angezeigt.

Nicht markiert

Erkennt einen Kunden mit der vollständigen E-Mail-Adresse.

Rufnummern/E-Mails

Eine Liste zeigt die Rufnummern und E-Mails mit denen ein Kunde identifiziert werden kann. Die Liste zeigt die folgenden Informationen.

- Typ
- Art
- Rufnummer oder E-Mail

Sie können einen Eintrag erzeugen oder löschen.

Persönliche Sachbearbeiter/Themen

Eine Liste zeigt die persönlichen Sachbearbeiter und persönlichen Themen.

Die Liste zeigt die folgenden Informationen.

- Name (der Agenten oder Themen)
- Rufnummer
- E-Mail
- Einwahlthema

Sie können persönliche Sachbearbeiter (Agenten) oder persönliche Themen einfügen oder löschen.

Erzeugen oder ändern einer Kunden-Rufnummer oder E-Mail

Eine Kunden-Rufnummer gibt die maximal 128-stellige Rufnummer des Kunden an.

Sie können den Typ und die Art der Rufnummer markieren.

Sie haben folgende Typen zur Auswahl:

- Telefon
- Fax
- E-Mail

Sie haben folgende Arten zur Auswahl:

- geschäftlich
- mobil
- privat

Einfügen eines Agenten als persönlichen Sachbearbeiter

Wenn Sie im Dialog **Kunde-Bearbeiten** auf die Schaltfläche **Agenten Einf** klicken, erscheint der Dialog **Persönlichen Sachbearbeiter für Kunden wählen**.

Eine Liste zeigt die Agenten mit Name, Aufgaben-Typ, Rufnummer und TK-Anlage.

Sie können eine TK-Anlage und Aufgaben-Typ auswählen. Dann zeigt die Liste nur die entsprechenden Einträge.

Einfügen eines Themas als persönliches Thema

Wenn Sie im Dialog **Kunde-Bearbeiten** auf die Schaltfläche **Themen Einf** klicken, erscheint der Dialog **Persönliches Thema für Kunden wählen**.

Eine Liste zeigt die Themen mit Name, Aufgaben-Typ, Rufnummer und TK-Anlage.

Sie können eine TK-Anlage und Aufgaben-Typ auswählen. Dann zeigt die Liste nur die entsprechenden Einträge.

Einwahlthema

Wenn Sie im Dialog **Kunde-Bearbeiten** einen Sachbearbeiter markieren und auf die Schaltfläche **Einwahlthema** klicken, erscheint der Dialog **Thema zuweisen**.

Eine Liste zeigt die Themen mit Name, Aufgaben-Typ, Rufnummer und TK-Anlage.

Sie können eine TK-Anlage und Aufgaben-Typ auswählen. Dann zeigt die Liste nur die entsprechenden Einträge.

Importieren von Kunden

Sie können Kundendaten importieren. Sie benötigen dazu zwei Dateien. Die eine Datei (Datensatzdatei) enthält die Datensätze. Die andere Datei (Steuerdatei) dient zur Steuerung des Imports.

Sie können auswählen, ob Sie die vorhandenen Kundendaten ersetzen möchten oder die importierten Datensätze hinzufügen möchten.

Welche Voraussetzungen müssen erfüllt sein?

Um Kunden importieren zu können, müssen die folgenden Voraussetzungen erfüllt sein.

- Die Datensatzdatei muss genauso heißen wie die Steuerdatei. Die Dateien unterscheiden sich durch die Dateiendung.
- Beide Dateien müssen im selben Ordner abgelegt sein.

Einschränkung

Sie können nur einen persönlichen Sachbearbeiter (Agenten) importieren.

Wie sieht eine Datensatzdatei aus?

Die Datensatzdatei enthält die Datensätze.

Die Daten eines Datensatzes sind durch einen Strich-Punkt (;) [Semikolon] getrennt.

Sie dürfen keine anderen Zeichen (z.B. ") verwenden.

Die Dateiendung ist csv.

Wie sieht eine Steuerdatei aus?

Die Steuerdatei enthält spezielle Angaben, die zur Steuerung des Imports dienen.

Die Angaben der Steuerdatei müssen den Datensätzen der Datensatzdatei entsprechen.

Die Dateiendung ist txt.

Zulässige Angaben für Steuerdatei

Die folgenden Angaben können für eine Steuerdatei verwendet werden. Sie dürfen nur die aufgeführten Angaben verwenden. Beachten Sie Groß- und Kleinschreibung.

Angaben	Voreinstellung	Angabe muss benutzt werden	Max. Datensatzlänge	Bemerkung
NOP	-	-	Beliebig	NOP gibt an, dass diese Spalte des Datensatzes nicht importiert wird.
Name	-	Ja	19	Name des Kunden
Prio	1	Nein	1	Priorität
IsCompany	1	Nein	1	Gibt an, ob es eine Firmenadresse gibt.
CustomerNo	-	Nein	19	Kundennummer
AgentNumber		Nein	29	Rufnummer eines Agenten
Agent	-	Nein	29	Name eines Agenten. Sie können mehrere persönliche Sachbearbeiter (Agent) importieren.
TopicNumber	-	Nein	29	Rufnummer eines Themas
Topic	-	Nein	29	Name eines Themas
BusinessPhone	-	Ja	128	Geschäftliche Telefonnummer des Kunden
BusinessEmail	-	Nein	128	Geschäftliche E-Mail Adresse des Kunden
BusinessFax	-	Nein	128	Geschäftliche Faxnummer des Kunden
PrivatePhone	-	Nein	128	Private Telefonnummer des Kunden
PrivateEmail	-	Nein	128	Private E-Mail Adresse des Kunden
PrivateFax	-	Nein	128	Private Faxnummer des Kunden
MobilePhone	-	Nein	128	Mobile Telefonnummer des Kunden
MobileEmail	-	Nein	128	Mobile E-Mail Adresse des Kunden
MobileFax	-	Nein	128	Mobile Faxnummer des Kunden
PhoneNumber	-	Ja	128	Alte Angabe für BusinessPhone

Für die Angaben Prio und IsCompany müssen Sie entweder 0 oder 1 im Datensatz angeben. Wenn Sie keinen Wert angeben, wird für Prio 1 und IsCompany 1 (markiert) verwendet. Nicht vorhandene Felder werden leer gelassen. Beachten Sie bei den persönlichen Sachbearbeitern, dass der Name des angegebenen Agenten mit dem Namen des Agenten im CIE-System übereinstimmen muss. Wenn dies nicht der Fall ist, wird kein persönlicher Sachbearbeiter importiert.

Beispiel für Datensatzdatei und Steuerdatei

Die folgenden Texte dienen als Beispiel für eine Datensatzdatei mit der entsprechenden Steuerdatei. Im Beispiel werden nur die Daten Name, Kundennummer, Rufnummer und persönlicher Sachbearbeiter (Agent) aus der Datensatzdatei importiert.

Dateiname für Datensatzdatei: Beispiel.csv

Import GmbH;Stuttgart;0815;0711/4711;importiert alles;Agent_5

Export GmbH;Welzheim;0207;07141/4712;exportiert alles;Agent_3

Polzer Peter;Tamm;0816;07132/4713;Entwickler;Agent1

Dateiname für Steuerdatei: Beispiel.txt

Name

NOP

CustomerNo

BusinessPhone

NOP

Agent

Automatischer Import von Kundendaten

Sie können Kundendaten automatisch importieren. Das Modul **Konfiguration** importiert die Kundendaten automatisch in einem von Ihnen definierten Zyklus.

Voraussetzungen

Um Kunden importieren zu können, müssen die folgenden Voraussetzungen erfüllt sein.

- Die Datensatzdatei muss genauso heißen wie die Steuerdatei. Die Dateien unterscheiden sich durch die Dateiendung.
- Beide Dateien müssen im selben Ordner abgelegt sein.

Was können Sie konfigurieren?

Für den automatischen Import können Sie die folgenden Einstellungen konfigurieren.

Einstellung	Erläuterung
Automatik aktiv	Um den automatischen Import der Kundendaten zu aktiviere, müssen Sie dieses Feld markieren.
Importdatei	Sie müssen die Datensatzdatei auswählen.
Fehler im Import ignorieren	Wenn Sie dieses Feld markieren, ignoriert das Modul **Konfiguration** Fehler beim Import.
Modus	Sie können einen Modus auswählen: **Vorhandene Kundendaten ersetzen** Beim automatischen Import löscht das Modul **Konfiguration** zuerst alle vorhandenen Kundendaten. Die Kundendaten werden neu aus dem Import erzeugt. **Importierte Kundendaten zu bereits vorhandenen hinzufügen** Die vorhandenen Kundendaten werden aktualisiert. Wenn Kundendaten mit gleicher Rufnummer im Import vorhanden sind, werden die vorhandenen Kundendaten überschrieben.
Zeit	Sie können die folgenden Zyklen für den automatischen Import auswählen: Der Import startet täglich um die eingestellte Uhrzeit. Der Import startet wöchentlich am eingestellten Wochentag um die eingestellte Uhrzeit. Der Import startet nach der eingestellten Zeit. Bei der Eingabe der Uhrzeit verwenden Sie das Format hh:mm (Stunden:Minuten).

Symbol für automatischen Import

Wenn der automatische Import eingeschaltet ist, erscheint rechts in der Statusleiste das Symbol einer Uhr.

Konfigurieren von externen Zielen

Externes Ziel, was ist das?

Ein externes Ziel kann eine beliebige externe Rufnummer (z.B. Handy-Rufnummer) oder auch eine Themenrufnummer eines anderen Call Centers sein.

Externe Ziele benötigen Sie im TaskFlow-Editor.

Was zeigt das Register Externes Ziel?

Das Register **Externes Ziel** zeigt in einer Liste alle konfigurierten externen Ziele. Die Liste zeigt die folgende Information.

Listenüberschrift	Erläuterung
Name	Zeigt den Namen des externen Ziels.
Aufgaben-Typ	Zeigt den Aufgabentyp des externen Ziels.
Rufnummer/E-Mail	Zeigt die Rufnummer oder E-Mail-Adresse des externen Ziels.

Wie viele externe Ziele können Sie einrichten?

Sei können beliebig viele externe Ziele einrichten.

Welche Aktionen können Sie im Register Externes Ziel durchführen?

Sie können im Register **Externes Ziel** die folgende Aktion durchführen. Für jede Aktion ist eine Schaltfläche vorhanden.

Aktion	Erläuterung
Bearbeiten	Öffnet ein markiertes externes Ziel. Sie können die Eigenschaften bearbeiten.
Erzeugen	Erzeugt ein neues externes Ziel.
Kopieren	Kopiert ein markiertes externes Ziel.
Löschen	Löscht ein markiertes externes Ziel.

Eigenschaften eines externen Ziels

Sie können die Eigenschaften eines externen Ziels festlegen.

Sie können ein externes Ziel so einrichten, dass Sie eine Nachricht als SMS oder Fax weiterleiten oder die Nachricht auf einem Netzwerkdrucker ausdrucken.

Eigenschaften

Die folgenden Eigenschaften müssen Sie für ein externes Ziel festlegen.

Eigenschaft	Erläuterung
Name	Gibt den Namen eines externen Ziels an. Sie können maximal 29 alphanumerische Zeichen verwenden. **Keine Klammern ( ) [ ] { }** Beachten Sie, dass Sie keine Klammern für den Namen eines Objekts verwenden. **Keine Zeichen @ „ ‘ % ! \ < > | / ? =** Beachten Sie, dass Sie diese Zeichen nicht für den Namen eines Objekts verwenden.
Aufgaben-Typ	Gibt den Aufgaben-Typ des externen Ziels an. Beim Aufgaben-Typ Telefonie müssen Sie Rufnummer und Wahlpause bei besetzt eingeben. Beim Aufgaben-Typ E-Mail müssen Sie die E-Mail-Adresse eingeben.
Rufnummer Aufgaben-Typ: Telefonie	Gibt die Rufnummer eines externen Ziels an. Sie können maximal 25 Ziffern verwenden. Bei externen Zielen müssen Sie die AKZ-Nummer berücksichtigen. Die Rufnummer müssen Sie beim Aufgaben-Typ Telefonie verwenden.

Eigenschaft	Erläuterung
E-Mail Aufgaben-Typ: E-Mail	Gibt die E-Mail-Adresse eines externen Ziels an. Sie können maximal 25 Zeichen verwenden. Die E-Mail-Adresse müssen Sie beim Aufgaben-Typ E-Mail verwenden. Sie können ein externes Ziel als SMS, Fax oder Netzwerkdrucker einrichten. Verwenden Sie folgende Eingaben im Feld E-Mail. E-Mail-Adresse oder EMAIL=<E-Mail Adresse> SMS=<Rufnummer> FAX=<Rufnummer> PRINT=<UNC-Pfad zum Netzwerkdrucker>
Wahlpause bei besetzt	**Wahlpause bei besetzt** können Sie nur beim Aufgaben-Typ Telefonie eingeben. Gibt die Wahlpause in Minuten und Sekunden an. Die minimale Wahlpause beträgt 1 Sekunde, die maximale Wahlpause 1 Stunde. Die Wahlpause gibt an, wie lange dieses Ziel für das TaskFlow-Processing (Anrufverteilung) gesperrt ist. Beachten Sie, dass die Wahlpause keine automatische Wahlwiederholung ist.
Variablen	Zeigt die definierten Variablen.

Wie funktioniert eine Wahlpause?

Für ein externes Ziel ist eine Wahlpause von 1 Minute angegeben. Das TaskFlow-Processing versucht auf dieses externe Ziel zu verteilen. Das externe Ziel ist belegt. Dieses externe Ziel wird jetzt für das TaskFlow-Processing eine Minute gesperrt. Das TaskFlow-Processing greift während dieser Zeit (Wahlpause) nicht auf dieses Ziel zu. Nach der Wahlpause, im Beispiel eine Minute, wird dieses Ziel wieder frei.

Konfigurieren von Arbeitsplätzen

Arbeitsplatz, was ist das?

Mit einem Arbeitsplatz können Sie einen Personalcomputer und ein Telefon einem bestimmten Arbeitsplatz zuordnen.

Wenn sich ein Agent an einem Personalcomputer mit dem Modul **UMR WEbClient** im CIE-System anmeldet, erscheint der Personalcomputer automatisch in der Liste der Arbeitsplätze. Als Name wird der Hostname des Personalcomputers verwendet. Sie können den Namen ändern und dem Arbeitsplatz ein Telefon zuordnen.

Was zeigt das Register Arbeitsplatz?

Das Register **Arbeitsplatz** zeigt in einer Liste alle konfigurierten Arbeitsplätze. Die Liste zeigt die folgende Information.

Listenüberschrift	Erläuterung
Name	Zeigt den Namen des Arbeitsplatzes.
Bildschirmarbeitsplatz	Zeigt den Namen des Bildschirmarbeitsplatzes.
Typ	Zeigt den Typ des Bildschirmarbeitsplatzes. PC steht für Personalcomputer. NC steht für Network Computer.
Telefon	Zeigt die Rufnummer des Telefons.
TK-Anlage	Zeigt die TK-Anlage, an die das Telefon angeschlossen ist.

Wie viele Arbeitsplätze können Sie einrichten?

Sie können beliebig viele Arbeitsplätze einrichten.

Welche Aktionen können Sie im Register Arbeitsplatz durchführen?

Sie können im Register **Arbeitsplatz** die folgende Aktion durchführen. Für jede Aktion ist eine Schaltfläche vorhanden.

Aktion	Erläuterung
Bearbeiten	Öffnet einen markierten Arbeitsplatz. Sie können die Eigenschaften bearbeiten.
Erzeugen	Erzeugt einen neuen Arbeitsplatz.
Kopieren	Kopiert einen markierten Arbeitsplatz.
Löschen	Löscht einen markierten Arbeitsplatz.

Bearbeiten eines Arbeitsplatzes

Sie können die Eigenschaften eines Arbeitsplatzes festlegen.

Sie können an einem Arbeitsplatz einen Bildschirmarbeitsplatz und ein Telefon konfigurieren.

Arbeitsplatz: Name und Info

Für einen Arbeitsplatz können Sie einen Namen und eine Info eingeben.

Der Name eines Arbeitsplatzes muss im CIE-System eindeutig sein. Sie können maximal 256 alphanumerische Zeichen verwenden.

Zusätzlich zum Namen eines Arbeitsplatzes können Sie eine Info eingeben. Sie können maximal 256 alphanumerische Zeichen verwenden.

Bildschirmarbeitsplatz

Für einen Bildschirmarbeitsplatz können Sie die folgenden Informationen eingeben.

Information	Bedeutung
Typ	Gibt den Typ des Bildschirmarbeitsplatzes an. Sie können PC oder NC wählen. PC steht für Personalcomputer. NC steht für Network Computer.
Typ: PC Host Name	Wenn Sie als Typ PC gewählt haben, dann geben Sie den Hostnamen des Bildschirmarbeitsplatzes an.
Typ: NC NC Name	Wenn Sie als Typ NC gewählt haben, dann geben Sie den Network Computer Name des Bildschirmarbeitsplatzes an. Den Network Computer Name müssen Sie in Großbuchstaben eingeben.
Info	Zeigt eine Information zum Bildschirmarbeitsplatz. Sie können maximal 256 alphanumerische Zeichen verwenden.

Telefon

Wenn Sie als Arbeitsplatz ein Telefon konfigurieren, müssen Sie Rufnummer und TK-Anlage auswählen.

Wie richten Sie einen Agent an einem Terminalserver ein?

Um einen Agent an einem Terminalserver einzurichten, beachten Sie die folgenden Hinweise.

Installieren auf Terminalserver

Auf dem Terminalserver müssen Sie das User Interface als RPC-Anbindung installieren.

Ein Agent an einem Personalcomputer startet eine Terminalserver-Session auf einem Terminalserver. Dem Agenten ist ein Telefon zugeordnet.

Einrichten eines Arbeitsplatzes an einem Terminalserver

Um einen Arbeitsplatz als Terminalserver einzurichten, gehen Sie wie folgt vor.

1. Klicken Sie auf das Register **Arbeitsplatz**.
2. Klicken Sie auf **Erzeugen**. Der Dialog **Arbeitsplatz Konfiguration – Erzeugen** erscheint.
3. Geben Sie einen Namen ein. Optional können Sie eine Info eingeben.
4. Markieren Sie **Bildschirmarbeitsplatz**.
5. Markieren Sie **NC**.
6. Geben Sie den NC Namen in Großbuchstaben ein. Optional können Sie eine Info eingeben.
7. Wählen Sie ein Telefon aus.
8. Um Ihre Angabe zu sichern, klicken Sie auf **OK**. Der Arbeitsplatz ist eingerichtet und erscheint in der Liste.

Beachten beim Anmelden

Beachten Sie, dass jeder Remote-Client mit einem eigenem, separatem Account angemeldet ist. Wenn dies nicht der Fall ist, dann beeinflussen sich die verschiedenen Client-Sessions und der auf dem Terminalserver eingeloggte Account gegenseitig.

Auswirkung 1:

Auf dem Terminalserver ist testuser angemeldet. Auf dem Remoteclient ist testuser ebenfalls angemeldet. Wenn auf dem Remoteclient das User Interface gestartet wird, dann wird auch auf dem Terminalserver das User Interface gestartet.

Auswirkung 2:

Wenn derselbe Remoteaccount auf mehreren Terminal-Sessions angemeldet ist, dann bewirkt ein Starten des User Interfaces auf einem Terminalclient auch das Starten des Clients an allen anderen entsprechenden Terminal-Sessions.

Hinweis für Trace-System

Wenn Sie Trace System (TTrace) nutzen, dann können Sie folgende Funktion nutzen.

1. Sie haben die Reporterkategorie **ReportRPCFunction** im Kernel aktiviert.
2. In der Ausgabe des Trace-Systems wird ein entsprechender Remote-Client Name angezeigt.

Konfigurieren von E-Mail-Archiven

E-Mail-Archiv, was ist das?

Das E-Mail-Archiv speichert alle E-Mails und Antworten.

Sie benötigen mindestens ein E-Mail-Archiv, wenn Sie Themen für den Aufgaben-Typ E-Mail konfigurieren.

Sie können für alle Themen ein E-Mail-Archiv nutzen. In der Regel ist es sinnvoll für jedes Thema ein eigenes E-Mail-Archiv zu erstellen. So finden Sie gezielt die für ein Thema gespeicherten E-Mails und die entsprechenden Antworten.

Was zeigt das Register E-Mail-Archiv?

Das Register **E-Mail-Archiv** zeigt in einer Liste alle konfigurierten E-Mail-Archive. Die Liste zeigt die folgende Information.

Listenüberschrift	Erläuterung
Name	Zeigt den Namen des E-Mail-Archivs.

Wie viele E-Mail-Archive können Sie einrichten?

Sie können beliebig viele E-Mail-Archive einrichten.

Welche Aktionen können Sie im Register E-Mail-Archiv durchführen?

Sie können im Register E-Mail-Archiv die folgenden Aktionen durchführen. Für jede Aktion ist eine Schaltfläche vorhanden.

Aktion	Erläuterung
Bearbeiten	Öffnet ein markiertes E-Mail-Archiv. Sie können die Eigenschaften bearbeiten.
Erzeugen	Erzeugt ein neues E-Mail-Archiv.
Kopieren	Kopiert ein markiertes E-Mail-Archiv.
Löschen	Löscht ein markiertes E-Mail-Archiv.

Bearbeiten des E-Mail-Archivs

Im Dialog **E-Mail-Archiv Konfiguration** geben Sie dem E-Mail-Archiv einen eindeutigen Namen und wählen eine Mailbox.

Name

Zeigt den Namen des E-Mail-Archivs. Sie können maximal 29 alphanumerische Zeichen verwenden.

Mailbox

Zeigt den Namen der Mailbox. Sie können die Mailbox-Details bearbeiten.

Bearbeiten der Mailbox-Details

Im Dialog **Mailbox Details** bearbeiten Sie die Eigenschaften der Mailbox für ein Thema.

Feld	Erläuterung
E-Mail	Gibt die E-Mail-Adresse der Mailbox an.
Reply To	Dieses Feld enthält die Information der Antwort Adresse auf eine empfangene E-Mail. Antwortet der Agent auf eine E-Mail durch die Funktion **Antwort**, so wird die in der MIME Nachricht enthaltene Reply To-Adresse hier eingetragen. Die Reply To-Adresse kann von der Absender-Adresse abweichen. Dies wird primär verwendet, um Antworten auf E-Mails, die der Agent versendet oder die automatisch versendet werden, entsprechend zu steuern.
From	Hier kann der Agent seine Absenderadresse ändern. In der Regel wird hier die Themen Adresse eingetragen.
Mailbox aktiv	Ist der Punkt **Mailbox aktiv** ausgewählt, werden E-Mails von dieser Mailbox angenommen und verteilt. Ist der Punkt nicht ausgewählt, werden E-Mails, die aktuell Themen zugeteilt sind, abgearbeitet bis das Thema keine E-Mails mehr enthält. Beim Delegieren im UMR WebClient wird das ausgeschaltete Thema nicht mehr als Ziel angeboten.

Protokoll SMTP

Für das Protokoll SMTP sind keine weiteren Angaben nötig.

Ist der Punkt **Mailbox aktiv** ausgewählt, werden E-Mails empfangen und dem entsprechenden Thema zugeteilt.

Ist der Punkt **Mailbox aktiv** nicht ausgewählt, werden E-Mails abgelehnt. Es wird eine Fehlermeldung mit der Mitteilung, dass die Mailbox nicht erreichbar ist, an den vorgeschalteten Mailserver (vor UMR) geschickt. E-Mails von Kunden an die Firma werden vom vorgeschalteten Mailserver korrekt empfangen.

Protokoll POP3

Für das Protokoll POP3 sind noch die die folgenden Felder auszufüllen.

Feld	Erläuterung
Mail Server	Gibt den Servernamen des Mail-Servers an.
Port	In der Regel wird als Standard der Port 143 verwendet.
Benutzer	Gibt die Postfach-Adresse an.
Pollintervall	Gibt das Intervall an, in dem die ungelesenen Nachrichten abholt werden.
Kennwort	Gibt das Kennwort des Benutzers an.
Kenwortbestätigung	Wiederholen Sie das Kennwort.

Ist der Punkt **Mailbox aktiv** ausgewählt, werden E-Mails von dieser Mailbox abgeholt und dem entsprechenden Thema zugeteilt.

Ist der Punkt **Mailbox aktiv** nicht ausgewählt, werden E-Mails vom POP3-Postfach nach wie vor empfangen, aber nicht mehr abgeholt. E-Mails von Kunden an die Firma werden vom vorgeschalteten Mailserver korrekt empfangen.

Protokoll IMAP4

Für das Protokoll IMAP4 sind noch die die folgenden Felder auszufüllen.

Feld	Erläuterung
Mail Server	Gibt den Servernamen des Mail-Servers an.
Port	In der Regel wird als Standard der Port 143 verwendet.
Benutzer	Gibt die Postfach-Adresse an.
Pollintervall	Gibt das Intervall an, in dem die ungelesenen Nachrichten abholt werden.
Kennwort	Gibt das Kennwort des Benutzers an.
Kenwortbestätigung	Wiederholen Sie das Kennwort.
Aktion	Gibt die Aktion an, die nach dem Abholen erfolgt.
Ordner	Sie können Nachrichten in einen Ordner verschieben. Sie müssen die Aktion **Verschoben** auswählen.

Ist der Punkt **Mailbox aktiv** ausgewählt, werden E-Mails von dieser Mailbox abgeholt und dem entsprechenden Thema zugeteilt.

Ist der Punkt **Mailbox aktiv** nicht ausgewählt, werden E-Mails vom IMAP4-Postfach nach wie vor empfangen, aber nicht mehr abgeholt. E-Mails von Kunden an die Firma werden vom vorgeschalteten Mailserver korrekt empfangen.

Konfigurieren von Pausencodes

Pausencode, was ist das?

Mit einem Pausencode definieren Sie die Art der Pause.

Was zeigt das Register Pausencode?

Das Register **Pausencode** zeigt in einer Liste alle konfigurierten Pausencodes. Die Liste zeigt die folgende Information.

Listenüberschrift	Erläuterung
Name	Zeigt den Namen des Pausencodes.

Wie viele Pausencodes können Sie einrichten?

Sie können beliebig viele **Pausencodes** einrichten.

Welche Aktionen können Sie im Register Pausencode durchführen?

Sie können im Register **Pausencode** die folgenden Aktionen durchführen. Für jede Aktion ist eine Schaltfläche vorhanden.

Aktion	Erläuterung
Bearbeiten	Öffnet einen markierten Pausencode. Sie können die Eigenschaften bearbeiten.
Erzeugen	Erzeugt einen neuen Pausencode.
Löschen	Löscht einen markierten Pausencode.

Bearbeiten eines Pausencodes

Im Dialog **Pausencode** bearbeiten Sie die Eigenschaften eines Pausencodes.

Pausencode

Zeigt den Namen des Pausencodes. Sie können maximal 254 alphanumerische Zeichen verwenden.

Konfigurieren von Tk-Anlagen

Tk-Anlage, was ist das?

Sie können zur Zeit die TK-Anlagen Integral Enterprise (I55) oder ACM im Zusammenhang mit einem CIE-System einsetzen.

TK steht für Telekommunikation.

Was zeigt das Register TK-Anlage?

Das Register **TK-Anlage** zeigt in einer Liste alle konfigurierten TK-Anlagen. Die Liste zeigt die folgende Information.

Listenüberschrift	Erläuterung
Name	Zeigt den Namen der TK-Anlage.
Kürzel	Zeigt die Abkürzung der TK-Anlage.
Standort	Zeigt den Standort der TK-Anlage.
Typ	Zeigt den Typ der TK-Anlage.
Version	Zeigt die Version der TK-Anlage.

Wie viele TK-Anlagen können Sie einrichten?

Sie können beliebig viele TK-Anlagen einrichten.

Welche Aktionen können Sie im Register TK-Anlage durchführen?

Sie können im Register **TK-Anlage** die folgende Aktion durchführen. Für jede Aktion ist eine Schaltfläche vorhanden.

Aktion	Erläuterung
Bearbeiten	Öffnet eine markierte TK-Anlage. Sie können die Eigenschaften bearbeiten.
Erzeugen	Erzeugt eine neue TK-Anlage.
Löschen	Löscht eine markierte TK-Anlage. Wenn Sie eine TK-Anlage löschen, dann werden auch alle zugeordneten Agenten, Themen, Agenten Gruppen, Voice Units, Ansagen, Ansage-Skripte, Telefone und Queue Devices gelöscht.

Bearbeiten einer Tk-Anlage

Sie können TK-Anlagen Eigenschaften, TK-Anlagen Zugänge und TK-Anlagen Verbindungen konfigurieren. Sie können die TK-Anlage Einstellungen ansehen.

Bearbeiten einer TK-Anlagen Konfiguration

Sie können die folgenden Eigenschaften einer TK-Anlage festlegen.

Allgemeine Felder

Als allgemeine Einstellungen für eine TK-Anlage geben Sie die folgenden Einstellungen ein.

Einstellung	Erläuterung
Name	Zeigt den Namen der TK-Anlage. Dieser Name muss im CIE-System eindeutig sein.
Abkürzung	Zeigt die Abkürzung der TK-Anlage. Diese Angabe ist optional
Standort	Zeigt den Standort der TK-Anlage. Diese Angabe ist optional.
Farbe	Zeigt die Farbe für die TK-Anlage. In dieser Farbe erscheint die entsprechende TK-Anlage in den Modulen des CIE-Systems.

Einstellung	Erläuterung
Typ	Zeigt den Typ der TK-Anlage. Sie müssen entweder Communication Manager oder IE (I55) auswählen. **Communication Manager** Wenn Sie Communication Manager auswählen, dann können Sie die folgende Angabe nicht bearbeiten. - CSTA-Trace Port **IE (I55)** Wenn Sie IE (I55) auswählen, dann können Sie die folgenden Angaben nicht bearbeiten. - Benutzername - Kennwort
Version	Zeigt die Software-Version der TK-Anlage. Der Prozess Kernel benötigt diese Angabe. Wenn Sie eine TK-Anlage mit L0x verwenden, müssen Sie entsprechende Version auwählen. Wenn Sie in ein anderes Feld klicken oder die Taste TAB drücken, dann können Sie die Felder Benutzername und Kennwort bearbeiten.
Benutzername	Benutzername und Kennwort müssen Sie eingeben, wenn Sie eine TK-Anlage mit L0x verwenden.
Kennwort	Benutzername und Kennwort müssen Sie eingeben, wenn Sie eine TK-Anlage mit L0x verwenden.

Siehe auch: Anbindung an Integral Enterprise (I55) mit L0x

Liste

Eine Liste zeigt die TK-Anlagen-Verbindungen. Bei mehreren TK-Anlagen müssen Sie die entsprechenden Eigenschaften angeben.

Zuordnung zu CIE

Durch markieren werden die Eingabefelder zu CIE aktiviert.

Einstellung	Erläuterung
CSTA-Trace Port	Zeigt den CSTA-Trace Port der TK-Anlage Integral Enterprise (I55). Um Meldungen gezielt verfolgen zu können, müssen Sie für jede TK-Anlage Integral Enterprise (I55) einen eigenen CSTA-Trace Port angeben.
Anlage deaktiviert	Durch markieren wird die TK-Anlage deaktiviert, beziehungsweise eine bestehende Verbindung abgebrochen. Diese Option können Sie nur bei einer TK-Anlage Integral Enterprise (I55) nutzen.
Externe Verteilung gesperrt	Durch markieren wird eine externe Anrufverteilung verhindert. Bei externer Verteilung wird auf interne Verteilung umgeschaltet. Diese Option können Sie nur bei einer TK-Anlage Integral Enterprise (I55) nutzen.

Einstellung	Erläuterung
AKZ für Dialer	Zeigt die Ausscheidungskennziffer für externe Verbindungen für Mechanic Dialer. Die Ausscheidungskennziffer ist eine spezifische Kennziffer, die in TK-Anlagen für Amtsbelegung und Rufnummern von Dialer-Kampagnen verwendet wird. Ist diese Kennziffer vorangestellt, ermöglicht sie eine gezielte Belegung von Leitungen. Die Rufnummern in den Kampagnen müssen nicht angepasst werden. Zusätzlicher Hinweis: Bei den Wahlparametern der Kampagne bzw. des Themas darf das Feld **Anruf als ACD Gespräch markieren** nicht ausgewählt sein, sonst wird die Ausscheidungskennziffer nicht verwendet.
AKZ für Outcc (Extern)	Zeigt die Ausscheidungskennziffer für den externen Rückruf.
AKZ für Outcc (Intern)	Zeigt die Ausscheidungskennziffer für den internen Rückruf.
Weitere AKZ	Für Preview-, Direct und Agenten-Dialer müssen Sie eine AKZ eingeben. Sie können beliebig viele AKZs einrichten. Sie können eine AKZ für Preview-, Direct und Agenten-Dialer einfügen, ändern oder löschen.
AKZ für Adressbuch-Server	Gibt die Ausscheidungskennzifer für den Adressbuch-Server an. Das Adressbuch nutzen die Agenten für die Telefonbuch-Funktion.

Bei TK-Anlage Integral Enterprise (I55)

Um das Leistungsmerkmal Rückruf aus der Anrufliste am Thema zu nutzen, muss für externe Rufnummern AKZ für Outcc (Extern) und für interne Rufnummern AKZ für Outcc (Intern) jeweils eine AKZ eingetragen werden. Es ist eine AKZ für gehende ACD-Anrufe zu verwenden.

Achtung: Beim Einrichten der Kennziffer in der TK-Anlage Integral Enterprise (I55) in der Wabe OUTCC muss die Nachwahllänge der Themennummer eingetragen werden.

Einstellungen

Eine Liste zeigt die Einstellungen der bearbeiteten TK-Anlage.

Die Liste zeigt die folgenden Informationen mit Beschreibung, minimalem und maximalem Wert.

- Anzahl AGs je Agent
- Anzahl Überlaufgruppen
- Länge Kennwort
- Anzahl B-Kanäle
- Länge Themenname
- Länge AG-Name
- Länge Agentenname
- Händlergruppe
- Drängelinfo (Agent)
- Signalschwelle (Agent)
- Ansagetextnummer
- AG-Position
- AG-Priorität
- Länge Auftragscode allgemein
- Länge Auftragscode für Thema
- Rufüberwachung (AG)
- NBZ Agent
- NBZ Thema
- Ansagefaktor (AG)
- Überlauffaktor (AG)
- Wartefeldfaktor (AG)
- AG-Nummer

Amtszugang

Der Dialog **Amtszugang** zeigt eine Liste aller konfigurierten Amtszugänge.

Welche Aktionen können Sie im Register Amtszugang durchführen?

Sie können im Register **Amtszugang** die folgende Aktion durchführen. Für jede Aktion ist eine Schaltfläche vorhanden.

Aktion	Erläuterung
Abbrechen	Bricht eine Aktion ab.
Erzeugen	Erzeugt einen neuen Amtszugang.
Löschen	Löscht einen markierten Amtszugang

Was zeigt die Liste Amtszugang?

Die Liste zeigt die folgende Information.

Listenüberschrift	Erläuterung
Ländereinstellung	Zeigt das ausgewählte Land an.
Ortskennziffer	Zeigt die Ortskennziffer an. Beispiel: 07191
PABX-Nummer Start	Zeigt die Anfangsnummer der PABX an. Beispiel: 13586-00
PABX-Nummer Ende	Zeigt die Endnummer der PABX an. Beispiel: 13586-99
Anzahl lokaler Ziffern	Gibt die Anzahl der lokalen Ziffern an (Ziffern, die schon zum lokalen Rufnummernhaushalt der PABX-Domäne gehören. Beispiel: PABX-Nummer-Start 1321 bis PABX-Nummer-Ende 1385 Daraus ergibt sich eine Anzahl lokaler Ziffern von 2. Wenn Sie nur eine PABX-Nummer-Start eingeben, ist die Anzahl lokaler Ziffern 0.

Amtszugang erzeugen

Zur Erzeugung eines neuen Amtszugangs gehen Sie wie folgt vor.

1. Klicken Sie in der Liste **Amtszugang** auf die Schaltfläche **Erzeugen**. Im Eingabefeld **Ländereinstellung** wird voreingestellt Deutschland eingeblendet.
2. Tragen Sie im Eingabefeld **Ortskennziffer** die Ortskennziffer ein.
3. Füllen Sie die Eingabefelder **PABX-Nummer Start**, **PABX-Nummer Ende** und die **Anzahl lokaler Ziffern** aus.
4. Bestätigen Sie Ihre Angaben mit **OK**.

Amtszugang löschen

Markieren Sie in der Liste **Amtszugang** eine oder mehrere Ländereinstellungen und klicken Sie auf die Schaltfläche **Löschen**. Die markierten Amtszugänge werden nach einer Sicherheitsabfrage gelöscht.

Konfigurieren der TK-Anlagen-Verbindungen

Sie müssen die Verbindungen der TK-Anlagen konfigurieren. Dabei müssen Sie die gehenden und kommenden Verbindungen konfigurieren.

Von TK-Anlage 1 nach TK-Anlage 2

AKZ

Zeigt die AKZ von TK-Anlage 1 nach TK-Anlage 2.

Anzahl

Zeigt die Anzahl der B-Kanäle von TK-Anlage 1 nach TK-Anlage 2.

Von TK-Anlage 2 nach TK-Anlage 1

AKZ

Zeigt die AKZ von TK-Anlage 2 nach TK-Anlage 1.

Anzahl

Zeigt die Anzahl der B-Kanäle von TK-Anlage 2 nach TK-Anlage 1.

TaskServer

Im Dialog **TaskServer** können Sie die allgemeinen Eigenschaften eines TaskServers bearbeiten und sich die Eigenschaften anzeigen lassen.

Anzeigen

1. Um die Eigenschaften eines Task Servers zu bearbeiten, klicken Sie auf **Bearbeiten**. Die folgenden Eigenschaften werden in drei Registern angezeigt.

Register Allgemein

Als allgemeine Einstellungen für einen **TaskServer** geben Sie die folgenden Einstellungen ein.

Einstellung	Erläuterung
Name	Zeigt den Namen des TaskServers an.
Hostname	Zeigt den Netzwerk-Rechnernamen des TaskServers an.
SessionId	Zeigt die SessionId des TaskServers an. Wenn mehrere TaskServer mit der TK-Anlage verbunden sind, dann ist die SessionID unterschiedlich. Sie können diesen Wert nicht bearbeiten.
Startzeitpunkt	Gibt den Startzeitpunkt an, ab dem der TaskServer gestartet wird. Sie können diesen Wert nicht bearbeiten.
Version	Zeigt die aktuelle Version des TaskServers an. Sie können diesen Wert nicht bearbeiten.

Register Eigenschaften

Im Register **Eigenschaften** werden folgende Informationen angezeigt.

Einstellung	Erläuterung
Name	Zeigt den Namen des TaskServers an.
Inhalt	Zeigt den Inhalt des TaskServers an.

Im Register **Zuordnung** wird der Inhalt des TaskServers angezeigt.

Einstellung	Erläuterung
Zugeordnete Applikationen	Zeigt die zugeordneten Applikationen. In der Regel muss [VEA] VEA in der Liste zugeordnet sein. Sie können die Eigenschaften einer zugeordneten Applikation bearbeiten. Siehe auch: Bearbeiten der Eigenschaften einer zugeordneten Applikation
Übrige Applikationen	Zeigt die weiteren Applikationen.

Bearbeiten der Eigenschaften einer zugeordneten Applikation [VEA] VEA

Sie können die Eigenschaften einer zugeordneten Applikation bearbeiten.

Register Allgemein

Als allgemeine Einstellungen für einen zugeordnete Applikation geben Sie die folgenden Einstellungen ein.

Einstellung	Erläuterung
Name	Zeigt den Namen der Applikation an.
Hostname	Zeigt den Netzwerk-Rechnernamen der Applikation an. Sie können diesen Wert nicht bearbeiten.
SessionId	Zeigt die SessionId der Applikation an. Sie können diesen Wert nicht bearbeiten.
Startzeitpunkt	Gibt den Startzeitpunkt an, ab dem die Applikation gestartet wird. Sie können diesen Wert nicht bearbeiten.
Version	Zeigt die aktuelle Version der Applikation an. Sie können diesen Wert nicht bearbeiten.

Register Eigenschaften

Als Eigenschaften für einen zugeordnete Applikation geben Sie die folgenden Einstellungen ein.

Einstellung	Erläuterung
UseCarrierBasedRouting	Der Parameter UseCarrierBasedRouting muss gesetzt (true) werden, wenn Anrufe die im CIE-System nicht vermittelt werden können, im intelligenten Netz weiter vermittelt werden müssen. Wenn der Parameter UseCarrierBasedRouting nicht gesetzt ist (false), dann erhält der Anrufer sofort Freiton geschaltet. Voreingestellt ist false.
DefaultScript	Verändern Sie die Einstellung nicht.
MaxTransferTime	Verändern Sie die Einstellung nicht.
TaskserverActionTimeout	Verändern Sie die Einstellung nicht.
TaskServerRouteResponseTimeout	Verändern Sie die Einstellung nicht.
MaxSpeakTime	Verändern Sie die Einstellung nicht.
MaxCountOfWaitQueueDevices	Gibt an, wie viel Prozent von den zur Verfügung stehenden Devices für die QueueDevices (Wartefelder) genutzt werden.
MaxCountOfDialingDevices	Gibt an, wie viel Prozent von den zur Verfügung stehenden Devices für gehende Aufträge dem Dialer zur

Einstellung	Erläuterung
	Verfügung stehen.
DisconnectSupervisonTimeout	Verändern Sie die Einstellung nicht.
PlayTextSeqRetryTimeout	Verändern Sie die Einstellung nicht.
PlayTextSeqRetryCount	Verändern Sie die Einstellung nicht.

Einstellungen für Dialer mit ACM

Sie müssen **MaxCountofWaitQueueDevices** und **MaxCountofDialingDevices** für den Betrieb des Moduls Dialer mit ACM einstellen.

Sie können die beiden Werte so konfigurieren, dass sie in Summe mehr als 100% ergeben. Sie können z.B. 75% für Queue Devices und 65% für Dialing Devices einstellen. So können die Devices optimaler für kommende und gehende Anrufe und Aufträge ausgenutzt werden. Bei z.B. wenig kommenden Anrufen, kann der Dialer mehr Devices für gehende Aufträge nutzen und auch umgekehrt (wenn mehr kommende Anrufe anstehen).

Beachten Sie, dass Sie **MaxCountofDialingDevices** nicht zu hoch zu setzten, da sonst eventuell keine freien Devices für kommende Anrufe, die ins Wartefeld vermittelt werden, zur Verfügung stehen.

Siehe auch: Nutzen des Moduls Dialer mit ACM

Zugang

Der Dialog **TK-Anlagen-Zugang** zeigt eine Liste mit den Verbindungen zur TK-Anlage.

Zugang zur TK-Anlage Integral Enterprise (I55) regelt der Module Manager (Anlagenversion kleiner E07). Bei TK-Anlagen ab der Anlagenversion L0 erfolgt die Anbindung direkt an die TK-Anlage.

Für den Zugang zur TK-Anlage können Sie mehrere Module Manager auf verschiedenen Personalcomputer nutzen. Sie müssen diese Verbindungen zur TK-Anlage entsprechend konfigurieren.

Welche Aktionen können Sie im Dialog TK-Anlage Zugang durchführen?

Sie können im Dialog **TK-Anlagen-Zugang** die folgenden Aktionen durchführen. Für jede Aktion ist eine Schaltfläche vorhanden.

Aktion	Erläuterung
Einfügen	Erzeugt einen neuen TK-Anlagen-Zugang. Sie können die Eigenschaften bearbeiten.
Löschen	Löscht einen markierten TK-Anlagen-Zugang.

Bearbeiten eines PABX-Zugangs

Für einen TK-Anlagen-Zugang müssen Sie Hostname, Port und B-Kanäle angeben.

Einstellung	Erläuterung Module Manager	Erläuterung L0x
Hostname	Gibt den Namen oder TCP/IP-Nummer des Personalcomputers an, auf dem der Module Manager installiert ist.	Sie müssen die TCP/IP-Nummer des ACB-Boards angeben. Die TK-Anlage mit L0x muss im Netzwerk erreichbar sein.
Port	Gibt den Socket-Port des entsprechenden Module Managers an. Gewöhnlich ist dies der Socket-Port 5679	Gibt den Socket-Port für den Zugang zur TK-Anlage mit L0x an. Sie müssen den Port 6555 eingeben.
B-Kanäle	Gibt die Anzahl der B-Kanäle des entsprechenden Module Managers an. In der Regel wird ein B-Kanal verwendet. Die geänderte Anzahl der B-Kanäle wird erst nach einem Reconnect zur Anlage wirksam (Anlage de- und wieder aktivieren).	Mehrfache LAN-Verbindungen bei mehrmoduligen TK-Anlagen sind möglich.

Siehe auch: **Anbindung an Integral Enterprise (I55) mit L0x**

VU-Manager

Im Dialog **VU-Manager** können Sie die allgemeinen Eigenschaften eines VU-Managers bearbeiten und sich die Eigenschaften anzeigen lassen.

Diese Einstellungen sind nur bei einer TK-Anlage Integral Enterprise (I55) notwendig.

Allgemein

Als allgemeine Einstellungen für einen **VU-Manager** geben Sie die folgenden Einstellungen ein.

Listenüberschrift	Erläuterung
Name	Zeigt den Namen des VU-Managers an.
Hostname	Zeigt den Netzwerk-Rechnernamen des VU-Managers an.
SessionId	Zeigt die SessionId des VU-Managers an, wenn mehrere VU-Manager mit der TK-Anlage verbunden sind. Die SessionId wird immer angezeigt, bei mehreren VU-Managern unterschiedlich.
Startzeitpunkt	Gibt den Startzeitpunkt an, ab dem der VU-Manager gestartet wird.
Version	Zeigt die aktuelle Version des VU-Managers an.

Eigenschaften

Im Register **Eigenschaften** wird der Inhalt des VU-Managers angezeigt.

Listenüberschrift	Erläuterung
Name	Zeigt den Namen des VU-Managers an.
Inhalt	Zeigt den Inhalt des VU-Managers an.

AKZ

Für Preview-, Direct und Agenten-Dialer müssen Sie eine AKZ eingeben. Sie können beliebig viele AKZs einrichten.

Sie können eine AKZ für Preview-, Direct und Agenten-Dialer einfügen, ändern oder löschen.

Konf. Zugang

Im Dialog **TK-Anlagen-Konfigurationszugang (OSSI)** konfigurieren Sie den Zugriff über OSSI auf die TK-Anlage ACM:

OSSI steht für Operations Support Systems Interface.

Über eine Synchronisation werden aus der CM-Konfiguration die Agenten-Passwörter gelesen und im CIE-System übernommen.

Für die Funktion wird ein Benutzer mit entsprechender Berechtigung für OSSI benötigt. Den Zugang zum OSSI müssen Sie konfigurieren.

Folgenden Einstellungen müssen Sie konfigurieren.

Einstellung	Erläuterung
IP-Adresse	Gibt die IP-Adresse der CM an.
Port	Gibt den Port für den Zugang zum OSSI an. Als Standard wird der Port 5022 verwendet.
Benutzer	Gibt den Benutzer für OSSI an. Maximal 29 alphanumerische Zeichen sind möglich.
Passwort	Gibt das Passwort des Benutzers an. Maximal 29 alphanumerische Zeichen sind möglich.
2. Passwort (opt.)	Gibt ein opionales Passwort an. Maximal 29 alphanumerische Zeichen sind möglich.
Pin (opt.)	Gibt eine optionale Pin an. Maximal 20 numerische Zeichen sind möglich.
Automatische Synchronisation	Sie können wählen, ob die Daten automatisch synchronisiert werden. Die Daten werden im OSSI gelesen und ins CIE übernommen. Im OSSI werden keine Daten verändert.
Startzeitpunkt	Sie können eine Uhrzeit für die automatische Synchronistation einstellen. Einstellbar ist von 0:00 Uhr bis 24:00 Uhr.
Intervall	Sie können ein Intervall zwischen 30 Minuten und 30 Tagen eingeben. Wenn Sie 0 eingeben, dann wird einmal am Startzeitpunkt synchronisiert.

Meldungen

Meldungen zur Funktion finden Sie in den Trace-Ausgaben des Prozesses config.

Anwendung

Ein CIE-System kann CM-Agenten verwenden.

Um einen CM Agenten im CIE-System zu nutzen, müssen Sie dem CIE-Agenten in der Telefonie Konfiguration, die im CM konfigurierte Rufnummer des verwendeten CM-Agenten eintragen. Der Prozess PBX Taskserver verwendet dann den entsprechenden CM-Agenten.

Konfiguration- Agent – Register Telefonie - Rufnummer

CM-Agentenpasswort

Der CM-Agent hat für das Einloggen am Telefon ein CM-Agentenpasswort. Das CM-Agentenpasswort kann auf folgenden Wegen in die CIE Konfiguration aufgenommen werden:

- Eintragen CM-Agentenpasswortes in der Anwendung Konfiguration
- Eintragen CM-Agentenpasswortes durch den CIE-Agenten im User Interface
- Eintragen CM-Agentenpasswortes durch den CIE-Config Prozess

Bei allen drei Varianten ist zu beachten, dass das CIE-System keine Daten in den CM schreibt. Das CM-Agentenpasswort wird verschlüsselt in der CIE-Datenbank gespeichert. Das CM-Agentenpasswort wird beim Einloggen des CM-Agenten am Telefon durch das CIE-UI verwendet.

Eintragen des CM-Agentenpasswortes in der Anwendung Konfiguration

Ein CIE-Administrator kann ein aktuelles CM-Agentenpasswort für den CIE-Agenten eintragen.

Eintragen CM-Agentenpasswortes durch den CIE-Agenten im User Interface

Der CIE-Administrator kennt nicht alle CM-Agentenpasswörter. Der CIE-Agent kann das CM-Agentenpasswort eingeben. Wenn der CIE-Agent das richtige CM-Agentenpasswort eingegeben hat, dann kann der CM-Agent automatisch durch das CIE–UI eingeloggt werden.

User Interface - Datei- TK-Anlagen Kennwort ändern

CM-Agentenpasswort Abgleich durch den CIE-Config Prozess

Der CIE-Config Prozess kann das Operations Support System Interface (OSSI) des CMs verwenden. Das CM-Agentenpasswort wird ausgelesen und in der CIE-Datenbank gespeichert. Für diese Funktion müssen folgende Voraussetzungen erfüllt sein:

- Der Zugang zum OSSI des CMs muss im CIE-UI konfiguriert sein.
- Der verwendete OSSI Benutzer (init) muss die Berechtigung haben die CM-Agentenpasswörter zu lesen.

Wenn diese Voraussetzungen erfüllt sind, dann liest der Prozess CIE-Config für CIE-Agenten, die im Telefonieanteil eine CM-Agentenrufnummer konfiguriert haben, die zugehörigen CM-Agentenpasswörter aus dem CM und trägt sie in die CIE-Datenbank ein.

Der Abgleich erfolgt immer nach folgenden Bedingungen:

- Der OSSI-Zugang ist für die TK Anlage konfiguriert und aktiviert.
- Die OSSI-Zugangsdaten haben die benötigte Berechtigungsstufe.
- Der Prozess CIE-Config wird gestartet.
- Der CIE-Config Prozess arbeitet und die OSSI Zugangsdaten werden im CIE-Config-UI geändert.
- Der CIE-Config Prozess arbeitet und ein Intervall ist eingetragen. Das Intervall legt fest, wann die Daten abgeglichen werden.

Konfigurieren der Ländereinstellung

Ländereinstellung, was ist das?

Mit der Ländereinstellung tragen Sie den Namen eines Netzbetreibers ein, ordnen ihn einem Land zu und tragen die nationalen und internationalen Kennziffern ein. Die Ländereinstellung zeigt die Providerdaten an.

Nutzen des Telefonbuchs

Siehe: Adressbuch-Anbindung (Telefonbuch)

Was zeigt das Register Ländereinstellung?

Das Register **Ländereinstellung** zeigt in einer Liste alle konfigurierten Länder. Die Liste zeigt die folgende Information.

Listenüberschrift	Erläuterung
Name	Zeigt den Namen eines Netzbetreibers an (z.B. Deutsche Telecom AG, Arcor).
Land	Zeigt den Ländernamen der Ländereinstellung.
Ländercode	Zeigt den Ländercode der Ländereinstellung (z.B. 49 für Deutschland, 33 für Frankreich, 39 für Italien).
Kennziffer national	Zeigt die nationale Kennziffer der Ländereinstellung (Beispiel: 0).
Kennziffer international	Zeigt die internationale Kennziffer der Ländereinstellung (Beispiel: 00).
Ortskennziffer verwenden	Zeigt an, ob die Ortskennziffer der Ländereinstellung mitgewählt wird. (Beispiel: in Spanien wird grundsätzlich die Vorwahl mitgewählt)

Welche Aktionen können Sie im Register Ländereinstellung durchführen?

Sie können im Register **Ländereinstellung** die folgenden Aktionen durchführen. Für jede Aktion ist eine Schaltfläche vorhanden.

Aktion	Erläuterung
Bearbeiten	Öffnet eine markierte Ländereinstellung. Sie können die Eigenschaften bearbeiten.
Erzeugen	Erzeugt eine neue Ländereinstellung.
Löschen	Löscht eine oder mehrere markierte Ländereinstellungen.

Ländereinstellung bearbeiten

Durch einen Doppelklick auf das zu ändernde Land oder durch einen Klick auf die Schaltfläche **Bearbeiten** öffnen Sie den Dialog **Ländereinstellung bearbeiten**. Sie können die Einstellungen bearbeiten.

Ländereinstellung erzeugen

Zur Erzeugung einer neuen Ländereinstellung gehen Sie wie folgt vor.

1. Klicken Sie im Register **Ländereinstellung** auf die Schaltfläche **Erzeugen**. Der Dialog **Ländereinstellung erzeugen** erscheint.
2. Tragen Sie im Eingabefeld **Name** einen Netzbetreiber ein.
3. Tragen Sie im Eingabefeld **Land** ein Land ein.
4. Füllen Sie die Eingabefelder **Ländercode** und **Kennziffern** aus und markieren Sie das Kontrollkästchen vor **Ortskennziffer verwenden**.
5. Bestätigen Sie Ihre Angaben mit **OK**.

Ländereinstellung löschen

Um eine Ländereinstellung zu löschen, gehen Sie wie folgt vor. Beachten Sie, dass Sie den Löschvorgang nicht mehr rückgängig machen können.

1. Markieren Sie im Register **Ländereinstellung** eine oder mehrere Ländereinstellungen und klicken Sie auf die Schaltfläche **Löschen**. Es erscheint eine Sicherheitsabfrage.
2. Klicken Sie auf **Ja**. Die markierten Ländereinstellungen werden gelöscht.

Konfigurieren der Queue Device

Queue Device, was ist das?

In einem Queue Device werden ankommende Gespräche so lange in eine Warteschlange aufgenommen, bis sie an einen freien Agenten weitergeleitet werden können.

Ist das CIE-System an einer Telekommunikationsanlage Integral Enterprise (I55) angeschlossen, werden alle Einträge im Register Queue Device nur als Information angezeigt und können weder bearbeitet noch erzeugt werden. Ist das CIE-System an einer Telekommunikationsanlage ACM angeschlossen, können die folgend beschriebenen Aktionen durchgeführt werden.

Was zeigt das Register Queue Device?

Das Register **Queue Device** zeigt in einer Liste die Start- und Endnummer und die dazu gehörende TK-Anlage an. Die Liste zeigt die folgende Information.

Listenüberschrift	Erläuterung
Rufnummer.	Zeigt die Rufnummer des Queue Device.
TK-Anlage	Zeigt die TK-Anlage der Rufnummer an.
aktiv	Das Zeichen X zeigt an, dass die Rufnummer in der CHAP-Konfiguration eingerichtet ist. Die Anzeige erscheint nur bei der TK-Anlage ACM.

Welche Aktionen können Sie im Register Queue Device durchführen?

Sie können im Register **Queue Device** die folgenden Aktionen durchführen. Für jede Aktion ist eine Schaltfläche vorhanden.

Aktion	Erläuterung
Erzeugen	Erzeugt einen neuen Rufnummernblock.
Löschen	Löscht einen oder mehrere markierte Rufnummern.

Queue Device bearbeiten

Im Register Queue Device werden die vergebenen Rufnummern und die TK-Anlage angezeigt. Diese Rufnummern dienen der TK-Anlage ACM, die Queue Device zu belegen.

Queue Device erzeugen

Wenn Sie Wartefelder nutzen, dann müssen Sie QueueDevices konfigurieren. Gehen Sie wie folgt vor.

1. Klicken Sie im Register Queue Device auf die Schaltfläche **Erzeugen**.
2. Wählen Sie eine Tk-Anlage aus. Der Dialog **Queue Device - Erzeugen** erscheint.
3. Geben Sie im Eingabefeld **Start-Nr.** die erste Rufnummer ein.
4. Klicken Sie in das Eingabefeld **End-Nr.** Die im Eingabefeld **Start-Nr.** eingetragene Rufnummer wird markiert angezeigt. Überschreiben Sie diese Rufnummer mit der Endnummer und klicken Sie auf die Schaltfläche **OK**.

Queue Device löschen

Um ein Queue Device zu löschen, gehen Sie wie folgt vor. Beachten Sie, dass Sie den Löschvorgang nicht mehr rückgängig machen können.

1. Markieren Sie im Register **Queue Device** eine oder mehrere Rufnummern und klicken Sie auf die Schaltfläche **Löschen**. Es erscheint eine Sicherheitsabfrage.
2. Klicken Sie auf **Ja**. Die markierten Rufnummern werden gelöscht.

Konfigurieren des Telefons

Telefon, was ist das?

Mit dem Register Telefon geben Sie dem CIE die verfügbaren Agententelefone an. Es gibt keinen automatischen Abgleich zwischen der TK-Anlage ACM und dem CIE-System.

Ist das CIE-System an einer Telekommunikationsanlage Integral Enterprise (I55) angeschlossen, werden alle Einträge im Register Telefon nur als Information angezeigt und können weder bearbeitet noch erzeugt werden. Ist das CIE-System an einer Telekommunikationsanlage ACM angeschlossen, können die folgend beschriebenen Aktionen durchgeführt werden.

Beachten TK-Anlage ACM

Für jedes im CIE-System konfigurierte Telefon wird eine AES Lizenz VALUE_TSAPI_USERS abgebucht.

Was zeigt das Register Telefon?

Das Register **Telefon** zeigt in einer Liste alle konfigurierten Rufnummern und TK-Anlagen. Die Liste zeigt die folgende Information.

Listenüberschrift	Erläuterung
Rufnummer	Zeigt die Rufnummer des Telefons.
TK-Anlage	Zeigt die TK-Anlage der Rufnummer an.

Welche Aktionen können Sie im Register Telefon durchführen?

Sie können im Register **Telefon** die folgenden Aktionen durchführen. Für jede Aktion ist eine Schaltfläche vorhanden.

Aktion	Erläuterung
Erzeugen	Erzeugt einen neuen Rufnummernblock.
Löschen	Löscht einen oder mehrere markierte Rufnummern.

Telefon bearbeiten

Im Register **Telefon** werden die vergebenen Rufnummern und die TK-Anlage angezeigt.

Telefon erzeugen

Zur Erzeugung eines neuen Telefons gehen Sie wie folgt vor.

1. Klicken Sie im Register **Telefon** auf die Schaltfläche **Erzeugen**.
2. Wählen Sie eine Tk-Anlage aus. Der Dialog **Telefon - Erzeugen** erscheint.
3. Geben Sie im Eingabefeld **Start-Nr.** die erste Rufnummer ein.
4. Klicken Sie in das Eingabefeld **End-Nr.** Die im Eingabefeld **Start-Nr.** eingetragene Rufnummer wird markiert angezeigt. Überschreiben Sie diese Rufnummer mit der Endnummer und klicken Sie auf die Schaltfläche **OK**.

Telefon löschen

Um ein Telefon zu löschen, gehen Sie wie folgt vor. Beachten Sie, dass Sie den Löschvorgang nicht mehr rückgängig machen können.

1. Markieren Sie im Register **Telefon** eine oder mehrere Rufnummern und klicken Sie auf die Schaltfläche **Löschen**. Es erscheint eine Sicherheitsabfrage.
2. Klicken Sie auf **Ja**. Die markierten Rufnummern werden gelöscht.

Konfigurieren des CHAP Servers

CHAP Server, was ist das?

CHAP ist die Abkürzung für Common Hardware Abstraction Platform.

Ist das CIE-System an einer Telekommunikationsanlage ACM angeschlossen, können die folgend beschriebenen Aktionen durchgeführt werden.

Was zeigt das Register CHAP Server?

Das Register **CHAP Server** zeigt in einer Liste alle erkannten CHAP-Server mit Hostnamen. Die Liste zeigt die folgende Information.

Listenüberschrift	Erläuterung
Name	Zeigt den Namen des CHAP Servers an.
Hostname	Zeigt den Netzwerk-Rechnernamen des CHAP Servers an.
SessionId	Zeigt die SessionId des CHAP Servers an, wenn mehrere CHAP Server mit der TK-Anlage verbunden sind. Die SessionId wird immer angezeigt, bei mehreren CHAPs unterschiedlich.
Startzeitpunkt	Gibt den Startzeitpunkt an, ab dem der CHAP Server gestartet wird.
Version	Zeigt die aktuelle Version des CHAP Servers an.

Welche Aktion können Sie im Register CHAP Server durchführen?

Sie können im Register **CHAP Server** die folgende Aktion durchführen.

Aktion	Erläuterung
Bearbeiten	Öffnet einen markierten CHAP Server. Sie können die Eigenschaften bearbeiten.
Einfügen	Fügt einen neuen CHAP Server ein.
Löschen	Löscht einen markierten CHAP Server.

CHAP bearbeiten

Im Dialog **CHAP bearbeiten** konfigurieren Sie den CHAP-Server.

Voraussetzung

Um CHAP bearbeiten zu können, müssen die Prozesse VEA und CHAP-Sync arbeiten.

CHAP konfigurieren

Hinweise für Gebühren

Beachten Sie, dass der Freiton gebührenpflichtig wird, wenn ein Anruf von dem Route Device eines CHAPs auf das Queue-Device eines anderen CHAPs erfolgt, da die Weiterschaltung über ein Transfer erfolgt.

Wenn ein Anruf von einem Thema auf einen Agenten, ein Wartefeld ohne Ansage oder ein externes Ziel durch den CHAP transferiert wird, dann hört der Teilnehmer einen Freiton und der Anruf wird gebührenpflichtig. Wir empfehlen den TaskFlow-Set so zu erstellen, dass der Anruf vorher auf Begrüßungsansage geschaltet wird. Mit der Begrüßungsansage wird der Teilnehmer informiert, dass der Anruf gebührenpflichtig wird.

1. Das Modul **Konfiguration** ist geöffnet. Klicken Sie auf das Register **Chap-Server**. Der gestartete Chap-Prozess wird angezeigt.
2. Klicken Sie auf **Bearbeiten**. Der Dialog **Chap - Bearbeiten** erscheint.
3. Sie können den Hostnamen prüfen. Weitere Einstellungen sind hier nicht erforderlich.
4. Klicken Sie auf das Register **CHAP-Adapter**. Es gibt einen Adapter ACM-QSIG-IP-1.
5. Doppelklicken auf **ACM-QSIG-IP-1**. Der Dialog **[CHAP Adapter] - Bearbeiten** erscheint.
6. Klicken Sie auf das Register **CHAP Adapter Line**.
7. Klicken Sie auf **Erzeugen**.
8. Geben Sie die **Startnummer** und **Endnummer** der in der ACM konfigurierten Querverbindung ein.
9. Geben Sie die Anzahl der Kanäle an. Je nach erwartetem Anrufvolumen oder der Anzahl der benötigten Wartefeldpositionen geben Sie an dieser Stelle die Anzahl der Kanäle ein (maximal 200 bedingt durch die Obergrenze der Kanäle / Trunk innerhalb der ACM). Beachten Sie, dass Sie entsprechende Lizenzen (Maximum Administrated H.323 Trunk) innerhalb der ACM benötigen.
10. Klicken Sie auf das Register **Chap Application Resource**.
11. Wählen Sie **VEA** unter **Applikationsname**.
12. Klicken Sie auf **Erzeugen**.

13. Bei **CHAP Application Resource Applikationsname** VEA geben Sie die Anzahl der Kanäle für die Themen oder die Queue Devices an. Sie dürfen nicht alle verfügbaren Kanäle angeben, da für die Abvermittlung der Gespräche (Transfer) freie Kanäle benötigt werden. Um auf der sicheren Seite zu sein, konfigurieren sie hier die halbe Anzahl der verfügbaren Kanäle. Somit ist sichergestellt, dass immer ein Kanal für die Vermittlung frei ist. Da dieser Vorgang jedoch nur einige Sekunden dauert, kann man auch die 50%-Grenze überschreiten. Dies hat zur Folge, dass man mehr Queue Devices zur Verfügung hat, kann aber unter ungünstigen Umständen dazu führen, dass nicht abvermittelt werden kann. Der Anrufer bleibt in diesem Fall im Wartefeld und das System versucht die Abvermittlung erneut, nachdem es ggf. ein neues Ziel gefunden hat. Wenn die Anzahl der freien Kanäle zu gering ist, dann wird es als Folge entsprechend oft zu diesem Szenario kommen. Reduzieren sie in diesem Fall die Anzahl der Kanäle, die für die Queue Devices genutzt werden.
14. Wiederholen sie die Schritte 7 bis 14 für alle weiteren Querverbindungen (Themen oder Queue Devices).
15. Klicken Sie auf **Ok**.
16. Klicken Sie auf **Ok**.
17. Beachten Sie, dass die Eigenschaften für **CHAP Adapter Line** erst angezeigt werden, wenn Sie die Daten gesichert haben und den Dialog neu öffnen.
18. Klicken Sie auf das Register **CHAP Adapter Line**.
19. Wählen Sie **ACM-QSIG-IP-1**.
20. Klicken Sie auf **Eigenschaften**. Geben Sie die Eigenschaften für **CHAP Adapter Line** ein. Die Angaben entsprechen den Angaben der zugehörigen Signalinggroup in der ACM. (siehe auch Eigenschaften CHAP Adapter Line)
21. Klicken Sie auf **Ok**.
22. Klicken Sie auf **Ok**.
23. Klicken Sie auf **Ok**.
24. Die CHAP-Adapter-Line müssen Sie für **jede** IP-Querverbindung (IP-Topics, Queues und/oder Voice Control), die diesen CHAP zugeordnet wurde, konfigurieren. Wenn eine weitere CHAP-Adapter-Line konfiguriert wird, dann müssen Sie alle entsprechenden Einstellungen angeben.

Eigenschaften CHAP Adapter Line

Die folgenden Eigenschaften müssen Sie für eine CHAP Adapter Line konfigurieren. Die Einstellungen werden auf Plausibilität untersucht. Im Fehlerfall erhalten Sie eine entsprechende Meldung.

ACM-QSIG-IP-1 Einstellungen mit Erläuterungen

Angaben	Erläuterung
PBXIPAddress	Gibt die IP-Adresse des H.323-Ethernet-Anschlusses im ACM an. Entspricht procr bei S8300 System oder der CLAN Baugruppe bei größeren ACM-Systemen. (Details siehe PBXIPAddress, PBXSignalPort)
PBXSignalPort	Gibt den Near-End Listen Port der zugehörigen Signalisierungsgruppe im ACM. Voreingestellt ist der Port 5100. (Details siehe PBXIPAddress, PBXSignalPort)
LocalIPAddress	Gibt die IP-Adresse des Personalcomputers an, auf dem der Prozess CHAP arbeitet.
LocalSignalPort	Gibt den Far-End Listen Port der zugehörigen Signalisierungsgruppe im ACM. Voreingestellt ist der Port 5100.
LocalRTPPortRange	Gibt den Bereich für die Ports an, die vom CHAP für die RTP-Verbindungen benutzt werden. Voreingestellt sind die Ports 12000 bis 13000. Beachten Sie, dass Sie pro Kanal 4 Ports benötigen. Wenn ein Port belegt ist, dann wird der nächste freie Port belegt.
CountryPrefix	Gibt den Präfix der kompletten internationalen Ausscheidungskennziffer an. Beispiel für Deutschland: Die komplette internationale Ausscheidungskennziffer ist 0049. CountryPrefix ist 00 und CountryCode ist 49. Beispiel für USA: Die komplette internationale Ausscheidungskennziffer ist 001. CountryPrefix ist 00 und CountryCode ist 1.
CountryCode	Gibt die Landeskennziffer an. Beispiele siehe CountryPrefix.
AreaPrefix	Gibt den Präfix der nationalen Ausscheidungskennziffer an. Beispiel für Hamburg: Die komplette nationalen Ausscheidungskennziffer ist 040, AreaPrefix ist 0 und AreaCode ist 40. Beispiel für Colorado - Denver und Suburban: Die komplette nationalen Ausscheidungskennziffer ist 303, AreaPrefix ist leer und AreaCode ist 303. Sie müssen dies so eingeben, da die USA keinen allgemeinen Präfix für nationale Ausscheidungskennziffern hat.
AreaCode	Gibt die Ortskennziffer an. Beispiele siehe AreaPrefix.

Angaben	Erläuterung
PrefixNumber	Gibt die Rufnummer der Tk-Anlage ohne Durchwahlen an. Beispiele: Avaya Hamburg hat die Rufnummer 2392 Avaya Westminster hat die Rufnummer 538
AccessCode	Gibt die Amtskennziffern in der Tk-Anlage an. Beispiel: 0 oder 9 je nach TK-Anlage
OwnAreaCodeContainsAreaPre fix	True Dieser Wert muss für US-Systeme auf True gesetzt werden. False Dieser Wert muss für deutsche System auf False gesetzt werden, weil Deutschland AreaPrefix nutzt.
NumberPresentation	Die Angabe regelt die Anzeige der Rufnummer auf den beteiligten Telefonen. Der Parameter kann folgende Werte annehmen: allowed Es werden alle Rufnummern (Anrufer und Agent) angezeigt, egal ob sie in der TK-Anlage ACM unterdrückt werden oder nicht. restricted Es werden alle Rufnummern (Anrufer und Agent) unterdrückt, egal ob sie in der TK-Anlage ACM unterdrückt werden oder nicht. default (Voreinstellung) Die Anzeige der Rufnummern wird entsprechend der Kennzeichnung in der TK-Anlage ACM geregelt. Wenn die Rufnummer unterdrückt wird, dann wird die Rufnummer nicht aus den QSIG-Meldungen entfernt, sondern es wird nur das Presentation-Flag auf restricted gesetzt.
PBXPingPeriod	Gibt die Zeit in Millisekunden zwischen zwei Pings an. Wenn Sie 0 angeben, dann ist Ping ausgeschaltet. Beispiel 3000 (Details siehe Netzwerkqualität)
NetworkQuality	Gibt die Soll-Netzwerkqualitiät in Prozent an. Beispiel: 75 (Details siehe Netzwerkqualität)
DoSimulatedTransfer	DoSimulatedTransfer ermöglicht einen Transfer mit einm CHAP internen Nummernplan ohne ACM Signalisierung, wenn die Zielnummer wieder eine CHAP-Nummer ist.
MaxCallCountPerSecond	MaxCallCountPerSecond gibt die maximale Zahl der Anrufe pro Sekunde ein. Weitere Anrufe werden verworfen.

Angaben	Erläuterung
SuppressUCIDonMakeCall	SuppressUCIDonMakeCall schaltet den UCID Generator, um UCIDs für Make-Calls vom CIE/CHAP zu generieren.
NodeNumberUCIDonMakeCall	NodeNumberUCIDonMakeCall spezifiziert die Node Nummer, die in die vom CHAP generierte UCID integriert wird. Wenn ein neuerAnruf vom CIE/CHAP generiert wird und NodeNumberUCIDonMakeCall ist auf false gesetzt, dann ist diese Nummer ist ein Teil der ersten beiden Bytes.
SendOnlyTCOnPrimaryCallLeg	SendOnlyTCOnPrimaryCallLeg und UseCIEVendorID gehören zusammen. Wenn Sie beide Einstellungen auf true setzen, dann wird das Merkmal "Immediate QSIG Pathreplacement" genutzt. DieEinstellung vermeidet Aussetzer nach Tranfer während RTP Voice Streaming Redirection. Wenn nicht, dann setzen Sie beide Einstellungen auf false.
UseCIEVendorID	UseCIEVendorID und SendOnlyTCOnPrimaryCallLeg gehören zusammen. Wenn Sie beide Einstellungen auf true setzen, dann wird das Merkmal "Immediate QSIG Pathreplacement" genutzt. DieEinstellung vermeidet Aussetzer nach Tranfer während RTP Voice Streaming Redirection. Wenn nicht, dann setzen Sie beide Einstellungen auf false.

ACM-SIP-IP-1 Einstellungen mit Erläuterungen

CM Anbindung via SIP ist verfügbar ab Anlagenversion 6.0.

Angabe	Erläuterung
PBXIPAddress	Gibt die IP-Adresse des SIP-Ethernet-Anschlusses im ACM an. Entspricht procr bei S8300 System oder der CLAN Baugruppe bei größeren ACM-Systemen. (Details siehe PBXIPAddress, PBXSignalPort)
PBXSignalPort	Gibt den Near-End Listen Port der zugehörigen Signalisierungsgruppe im ACM. Voreingestellt ist der Port 5100. (Details siehe PBXIPAddress, PBXSignalPort)
LocalIPAddress	Gibt die IP-Adresse des Personalcomputers an, auf dem der Prozess CHAP arbeitet.
LocalSignalPort	Gibt den Far-End Listen Port der zugehörigen Signalisierungsgruppe im ACM. Voreingestellt ist der Port 5100.
LocalRTPPortRange	Gibt den Bereich für die Ports an, die vom CHAP für die RTP-Verbindungen benutzt werden. Voreingestellt sind die Ports 12000 bis 13000. Beachten Sie, dass Sie pro Kanal 4 Ports benötigen. Wenn ein Port belegt ist, dann wird der nächste freie Port belegt.

Angabe	Erläuterung
PBXPingPeriod	Gibt die Zeit in Millisekunden zwischen zwei Pings an. Wenn Sie 0 angeben, dann ist Ping ausgeschaltet. Beispiel 3000 (Details siehe Netzwerkqualität)
NetworkQuality	Gibt die Soll-Netzwerkqualitiät in Prozent an. Beispiel: 75 (Details siehe Netzwerkqualität)
DNSServerIP	DNSServerIP gibt die IP Adresse des DNS-Servers an.
FullQualifiedLocalHostName	ullQualifiedLocalHostName gibt den vollen lokalen Hostnamen an. Beispiel: ciesystem.avaya.com Die Angabe ist unabhängig von einer vorhandenen Domäne. Gewöhnlich ist es der Hostname gefolgt von der Domäne, die im "Far-end Domain" Feld der entsprechenden Signaling Group der CM definiert ist.
LocalDomainName	LocalDomainName gibt den lokalen Domännamen an. Die Angabe ist unabhängig von einer vorhandenen Domäne. Es kann ein neuer Name sein. Es muss der selbe Hostname sein, der im "Far-end Domain" Feld der entsprechenden Signaling Group der CM definiert ist. Der Name wird mit SIP genutzt, um das CHAP System als eigene PBX zu identifizieren. Der Name ist abhängig vom Kunden und dem PBX Netzwerk. Beispiel: avaya.com
LocalHostName	LocalHostName gibt den lokalen Hostnamen an. Beispiel: ciesystem
MaxCallCountPerSecond	MaxCallCountPerSecond gibt die maximale Zahl der Anrufe pro Sekunde ein. Weitere Anrufe werden verworfen.
SuppressUCIDonMakeCall	SuppressUCIDonMakeCall schaltet den UCID Generator, um UCIDs für Make-Calls vom CIE/CHAP zu generieren.
NodeNumberUCIDonMakeCall	NodeNumberUCIDonMakeCall spezifiziert die Node Nummer, die in die vom CHAP generierte UCID integriert wird. Wenn ein neuer Anruf vom CIE/CHAP generiert wird und NodeNumberUCIDonMakeCall ist auf false gesetzt, dann ist diese Nummer ist ein Teil der ersten beiden Bytes.
PBXDomainName	PBXDomainName muss mit dem IP-Network-Region 1 Namen im CM übereinstimmen. Die Einstellung ermöglicht den Zugriff des CIE Systems auf den Dial Plan des CMs.
SRTP	Empfohlen ist die Einstellung true. Dies gilt, wenn die IP-Codec Setting Media Encryption 1-srtp-aescm128-hmac80 ist gesetzt ist. Wenn die Media Encrytion ist nicht gesetzt (None), dann setzen Sie den Wert auf false.
TransportTypeProtocol	Voreingestellt ist TLS. Andere Werte sind nicht erlaubt.

Angabe	Erläuterung
Trunk	Die Voreinstellung ist true. Andere Werte sind nicht erlaubt.
PBXIPAddress	Gibt die IP-Adresse des SIP-Ethernet-Anschlusses im ACM an. Entspricht procr bei S8300 System oder der CLAN Baugruppe bei größeren ACM-Systemen. (Details siehe PBXIPAddress, PBXSignalPort)
PBXSignalPort	Gibt den Near-End Listen Port der zugehörigen Signalisierungsgruppe im ACM. Voreingestellt ist der Port 5100. (Details siehe PBXIPAddress, PBXSignalPort)
LocalIPAddress	Gibt die IP-Adresse des Personalcomputers an, auf dem der Prozess CHAP arbeitet.
LocalSignalPort	Gibt den Far-End Listen Port der zugehörigen Signalisierungsgruppe im ACM. Voreingestellt ist der Port 5100.
LocalRTPPortRange	Gibt den Bereich für die Ports an, die vom CHAP für die RTP-Verbindungen benutzt werden. Voreingestellt sind die Ports 12000 bis 13000. Beachten Sie, dass Sie pro Kanal 4 Ports benötigen. Wenn ein Port belegt ist, dann wird der nächste freie Port belegt.
PBXPingPeriod	Gibt die Zeit in Millisekunden zwischen zwei Pings an. Wenn Sie 0 angeben, dann ist Ping ausgeschaltet. Beispiel 3000 (Details siehe Netzwerkqualität)
NetworkQuality	Gibt die Soll-Netzwerkqualitiät in Prozent an. Beispiel: 75 (Details siehe Netzwerkqualität)
DNSServerIP	DNSServerIP gibt die IP Adresse des DNS-Servers an.
FullQualifiedLocalHostName	FullQualifiedLocalHostName gibt den vollen lokalen Hostnamen an. Beispiel: ciesystem.avaya.com Die Angabe ist unabhängig von einer vorhandenen Domäne. Gewöhnlich ist es der Hostname gefolgt von der Domäne, die im "Far-end Domain" Feld der entsprechenden Signaling Group der CM definiert ist.
LocalDomainName	LocalDomainName gibt den lokalen Domännamen an. Die Angabe ist unabhängig von einer vorhandenen Domäne. Es kann ein neuer Name sein. Es muss der selbe Hostname sein, der im "Far-end Domain" Feld der entsprechenden Signaling Group der CM definiert ist. Der Name wird mit SIP genutzt, um das CHAP System als eigene PBX zu identifizieren. Der Name ist abhängig vom Kunden und dem PBX Netzwerk. Beispiel: avaya.com

Angabe	Erläuterung
SRTP	Empfohlen ist die Einstellung true. Dies gilt, wenn die IP-Codec Setting Media Encryption 1-srtp-aescm128-hmac80 ist gesetzt ist. Wenn die Media Encrytion ist nicht gesetzt (None), dann setzen Sie den Wert auf false.
TransportTypeProtocol	Voreingestellt ist TLS. Andere Werte sind nicht erlaubt.
Trunk	Die Voreinstellung ist true. Andere Werte sind nicht erlaubt.

PBXIPAddress, PBXSignalPort

Bei den Angaben ist es möglich mehr als eine IP-Adresse und IP-Port anzugeben.

Die Liste ermöglicht es, die Arbeit im CIE fortzusetzen, wenn eine PABX ausfällt.

Beispiel:

PBXIPAddress 192.168.1.10,192.168.1.20,192.168.1.30
PBXSignalPort 5100,5200,5300

Jede Position einer IP-Adresse entspricht der Position des IP-Ports. Das bedeutet:

Position 1: 192.168.1.10 : 5100
Position 2: 192.168.1.20 : 5200
Position 3: 192.168.1.30 : 5300

Die Liste wird nacheinander abgearbeitet (1 bis zum Ende) und beginnt dann wieder am Anfang, wenn eine PABX nicht erreicht wird.

Die Liste ist kein hierarchischer PABX-Zugang.

Um diese Funktion im vollen Umfang bei einem Fallback zu nutzen, müssen in jeder PABX der selbe Rufnummernbereich konfiguriert sein.

Netzwerkqualität

Mit den Angaben PBXPingPeriod wird die Netzwerkqualität ermittelt und mit der Soll-Netzwerkqualität NetworkQuality verglichen. Wenn die aktuelle Netzwerqualtität kleiner als die Soll-Netzwerkqualität ist, dann baut der CHAP die IP-Strecke ab und aktiviert eine IP-Reconnect-Funktion. Die IP-Reconnect-Funktion versucht die Strecke wieder aufzubauen. Aus dem Abbau der IP-Strecke ergibt sich, dass alle derzeit aktiven Anrufe im CHAP abgebaut werden.

Beispiel:

PBXPingPeriod: 3000

NetworkQuality: 75

Die aktuelle Netzwerkqualität wird über den Zeitraum einer Minute mit allen darin erfolgten Pings ermittelt (errechnet aus der PBXPingPeriod). Es wird die Anzahl der Pings pro Minute genommen und als 100% gesetzt. Im Beispiel sind dies 20 Pings (alle 3 Sekunden). Das Minimum der akzeptierten Netz-werkqualität ist 75%, das sind also 15 Pings. Wenn weniger als 15 Pings pro Minute erfolgreich sind, dann erklärt der CHAP die IP-Strecke für abgerissen und baut die Strecke ab und versucht die IP-Strecke neu aufzubauen.

CHAP Server löschen

Markieren Sie im Register **CHAP Server** eine oder mehrere CHAP Server und klicken Sie auf die Schaltfläche **Löschen**. Die markierten CHAP Server werden nach einer Sicherheitsabfrage gelöscht.

Einrichten des Ruftones für CHAP

Die Eigenschaften des Ruftones (RingTone) für Themenanrufe, die keine Ansagen im CallFlow haben müssen Sie einstellen. Der Rufton muss im CHAP angeschaltet werden, da QSIG dies erfordert.

Eigenschaften des Ruftones

Für den Rufton müssen Sie die folgenden Eigenschaften angeben.

Eigenschaft	Beispiel	Erläuterung
Name	RingTone	Sie müssen RingTone verwenden.
Frequenz	425Hz	Gibt die Frequenz in Hertz an.
Lautstärke	(75%)	Gibt die Lautstärke bezogen auf den Maximalpegel in Prozent an.
Dauer	960ms	Gibt die Dauer des Ruftones in Millisekunden an.
Pause	3840ms	Gibt die Dauer der Pause nach dem Rufton in Millisekunden an.

Format

Für die Angabe des Ruftones müssen Sie das folgende Format verwenden. Nach der Frequenz müssen Sie das Zeichen : einsetzen. Zwischen den Zeiten müssen Sie das Zeichen + verwenden. Sie können das Zeichen + mehrfach für Ton-Pause-Zeiten benutzen.

Beispiel 1: 425Hz:960ms (75%)+3840ms

Sie können auch ein Frequenzgemisch (zwei Frequenzen) angeben. Sie müssen die beiden Werte durch das Zeichen / trennen.

Beispiel 2: 425/833Hz:960ms (50%)+3840ms

Einrichten

Um einen Rufton einzurichten, gehen Sie wie folgt vor.

1. Klicken Sie auf das Register **Chap-Server**. Der gestartete Chap-Prozess wird angezeigt.
2. Klicken Sie auf **Bearbeiten**. Der Dialog **Chap - Bearbeiten** erscheint.
3. Klicken Sie auf das Register **CHAP Adapter**.
4. Doppelklicken auf **ACM-QSIG-IP-x**. Der Dialog **[CHAP Adapter] - Bearbeiten** erscheint.
5. Klicken Sie auf das Register **Eigenschaften**.
6. Geben Sie unter Inhalt die entsprechenden Angaben ein. Verwenden Sie das vorgegebene Format.
7. Klicken Sie auf **OK**.
8. Klicken Sie auf **OK**.

Beispiele

Die folgende Tabelle zeigt Beispiele für einige Länder.

Land/Country	Erläuterung/Description	Rufton/RingTine value
Germany	425 Hz tone for 1 second and 4 seconds pause	425Hz:1000ms + 4000ms
United States	Dual frequency tone (440 and 480 Hz) for 2 seconds and 4 seconds pause	440/480Hz:2000ms + 4000ms
United Kingdom	Dual frequency tone (400 and 450 Hz) for 0.4 seconds, 0.2 seconds pause, same tone for 0.4 seconds and 2 seconds pause	400/450Hz:400ms + 200ms + 400/450Hz:400ms + 2000ms
United States (reduced volume)	Dual frequency tone (440 and 480 Hz) for 2 seconds and 4 seconds pause	440/480Hz:2000ms (25%) + 4000ms
United Kingdom (enhanced volume)	Dual frequency tone (400 and 450 Hz) for 0.4 seconds, 0.2 seconds pause, same tone for 0.4 seconds and 2 seconds pause	400/450Hz:400ms (75%) + 200ms + 400/450Hz:400ms (75%) + 2000ms

Faxton-Erkennung

Sie können die Faxton-Erkennung ein- oder ausschalten und die Einstellungen ändern.

Einstellungen: Faxton-Erkennung

Die folgenden Eigenschaften können Sie für die Faxton-Erkennung konfigurieren.

Angaben	Erläuterung
FaxToneDuration	Minimale Länge des Faxtons in Millisekunden bevor der Faxton erkannt wird. Voreinstellung: 120 ms. Bereich: 20 bis 30000 ms.
FaxToneThreshold	Mindeste Amplituden-Höhe im Mittel über die vorher bestimmte Länge des Faxtons bevor ein Faxton erkannt wird. Voreinstellung: 300 (keine Einheit) Bereich: 1 bis 30000.
RingTone	Geben Sie den Ruftun im folgenden Format an. 440/480Hz:2000ms+4000ms Voreinstellung: 425Hz:960ms+3940ms für Deutschland

Faxton-Erkennung ausschalten

Wenn Sie für FaxToneDuration oder für FaxToneThreshold 0 angeben, dann ist die Faxton-Erkennung ausgeschaltet.

Einrichten

Um einen Rufton einzurichten, gehen Sie wie folgt vor.

1. Klicken Sie auf das Register **Chap-Server**. Der gestartete Chap-Prozess wird angezeigt.
2. Klicken Sie auf **Bearbeiten**. Der Dialog **Chap - Bearbeiten** erscheint.
3. Klicken Sie auf das Register **CHAP Adapter**.
4. Doppelklicken auf **ACM-QSIG-IP-x**. Der Dialog **[CHAP Adapter] - Bearbeiten** erscheint.
5. Klicken Sie auf das Register **Eigenschaften**.
6. Geben Sie unter Inhalt die entsprechenden Angaben ein.
7. Klicken Sie auf **OK**.
8. Klicken Sie auf **OK**.

Konfigurieren der Systemeinstellungen

Allgemein

Sie können die allgemeinen Einstellungen einstellen.

Systemsprache

Zeigt die Systemsprache an. Sie können eine Sprache für die Benutzeroberfläche auswählen.

Wählen Sie aus der Liste die gewünschte Sprache. Die Spracheinstellungen einzelner Benutzer sind von der Systemsprache nicht betroffen.

Die Spracheinstellung aktiviert sich erst nach einem Neuanmelden am System. Die Spracheinstellung können Sie auch im Dialog **Agenten-Konfiguration** ändern.

Folgende Sprachen können Sie einstellen.

- Deutsch
- Englisch

Pausencodes

Sie können wählen, ob Sie Pausencodes verwenden oder nicht.

Anrufliste

Die Anrufliste zeigt maximal 100 verschiedene Rufnummer. Wenn die Zahl erreicht ist, dann werden die ältesten Einträge in der Liste gelöscht.

Anrufliste am Thema verwenden

Sie können wählen, ob Sie für Themen Anruflisten verwenden oder nicht.

Vorhaltedauer der Anruflisteneinträge

Sie können einstellen, wie lange Anrufe in der Anrufliste eines Themas gespeichert bleiben. Nach Ablauf der Vorhaltedauer löscht das CIE-System die entsprechenden Anruflisteneinträge. Die Vorhaltedauer gilt für alle Themen im CIE-System.

Sie können für die Vorhaltedauer einen Wert zwischen einer Minute und 24 Stunden einstellen.

Freizeiten

Der Dialog **Freizeiten-Definition** zeigt die definierten Freizeiten mit den folgenden Informationen an.

- Beginn
- Ende
- Wiederholung

Wo verwenden Sie Freizeiten?

Freizeiten können Sie für die Anrufverteilung (TaskFlow-Processing) verwenden. Mit dem Modul **TaskFlow-Editor** können Sie in einem Logik-Baustein den zeitspezifischen Begriff t.holiday verwenden. Dieser Begriff wird 1, wenn für die aktuelle Zeit eine Freizeit definiert ist.

Was ist der Unterschied zu Sperrzeiten?

Freizeiten gelten, anders als Sperrzeiten, für ein gesamtes CIE-System.

Welche Aktionen können Sie im Dialog Freizeiten durchführen?

Sie können im Dialog **Freizeiten-Definition** die folgenden Aktionen durchführen. Für jede Aktion ist eine Schaltfläche vorhanden.

Aktion	Erläuterung
Einfügen	Erzeugt eine neue Freizeit mit den entsprechenden Eigenschaften.
Bearbeiten	Öffnet eine markierte Freizeit. Sie können die Eigenschaften bearbeiten.
Löschen	Löscht eine markierte Freizeit.

Welche Angaben konfigurieren Sie für Freizeiten?

Für eine Freizeit definieren Sie die folgenden Eigenschaften.

Eigenschaft	Erläuterung
Wiederholung	Gibt die Wiederholung der Freizeiten an.
Keine(einmalige Freizeit) Täglich (z.B. regelmäßige Pausen) Wöchentlich (z.B. wöchentliche Pausen) Jährlich (z.B: nationale Feiertage)	Sie können wählen, ob es keine, eine tägliche, eine wöchentliche oder eine jährliche Wiederholung ist. Beispiel für tägliche Wiederholung ist die tägliche Mittagspause von 12:00Uhr bis 12:30Uhr.
Beginn der freien Zeit	Sie können ein Datum und eine Uhrzeit für den Beginn der freien Zeit einstellen. Wenn Sie Täglich oder Wöchentlich einstellen, dann können Sie nur die Uhrzeit einstellen. Wenn Sie Wöchentlich einstellen, dann können Sie einen Wochentag markieren. Die Uhrzeit können Sie direkt eingeben oder mit den Tasten (nach oben und nach unten) einstellen. Das Datum können Sie direkt eingeben oder Sie klicken auf . Ein Kalenderblatt mit der Darstellung eines Monats erscheint. Ein roter Kreis markiert das aktuelle Datum. Ein blauer Kreis markiert den eingestellten Tag.
Ende der freien Zeit	Sie können ein Datum und eine Uhrzeit für das Ende der freien Zeit einstellen. Die Einstellungen entsprechen den oben genannten Einstellungen. Das Ende der freien Zeiten muss nach dem Beginn liegen.
Ok	Quittiert Ihre Eingaben und schließt den Dialog.
Abbrechen	Der Dialog wird geschlossen, ohne dass vorgenommene Änderungen übernommen werden.

Statistik-Einstellungen

Der Dialog **Statistik-Einstellungen** zeigt die allgemeinen Einstellungen für die Statistik. Für jeden Aufgaben-Typ finden Sie die spezifischen Statistik-Einstellungen in einer Registerkarte.

Änderungen werden ab dem nächsten Intervall wirksam.

Allgemeine Statistik-Einstellungen

Die allgemeinen Statistik-Einstellungen gelten für alle Aufgaben-Typen.

Statistikverfahren

Das Statistikverfahren zeigt, welches Statistik-Verfahren in Ihrem CIE-System eingestellt ist. Im CIE-System können Sie zwischen der intervallbezogenen und der Backoffice Statistik wählen.

Das Statistik-Verfahren können Sie während der Leitfaden-Installation beim **Statistik-Typ** wählen.

Voreinstellung: Intervallbezogene Statistik

Als Voreinstellung wird die intervallbezogenen Statistik verwendet.

Backoffice Statistik

Wenn Sie die Backoffice-Statistik einstellen möchten, müssen Sie in der Leitfaden-Installation bei Statistik-Typ **Backoffice** wählen.

Weiter Informationen entnehmen Sie der Dokumentation User Interface.

Berechnungszeitraum

Der Berechnungszeitraum zeigt die Länge eines Statistik-Intervalls in Minuten ein. Nach Ablauf jeweils eines Intervalls wird der Wert für den Task Service Faktor (TSF) wieder auf 100% zurückgesetzt und die Berechnung beginnt von neuem. Die Berechung des dynamischen TSFs erfolgt auch im Berechnungszeitraum.

Sie können für den Berechnungszeitraum folgende Werte einstellen: 1, 5, 15, oder 30 Minuten.

Die Statistikdaten liegen in folgender Auflösung vor

Eine Liste zeigt, in welcher Auflösung die Statistikdaten vorliegen.

Die Liste zeigt für die Statistikdaten die folgenden Informationen.

- Startzeitpunk
- Berechnungszeitraum

Kompression ausführen

Zeigt die Einstellungen für eine Kompression der Statistikdaten an.

Eine Datenbank speichert die Statistikdaten. Sie können den Speicherplatzbedarf begrenzen, wenn Sie diese Statistikdaten komprimieren. Wenn Sie die Statistikdaten komprimieren, wird aber die Auflösung der Daten vermindert. Sie können wählen, nach welchem Zeitraum Sie die Statistikdaten komprimieren möchten.

Kompression ausführen

Sie können auswählen, ob Sie die Statistikdaten komprimieren möchten oder nicht. Komprimiert werden die Statistikdaten aller Aufgaben-Typen.

Kleinstes Intervall

Sie können das kleinste Interwall auswählen.

Sie haben folgende Intervalle zur Auswahl

- 30 Minuten
- 60 Minuten
- 120 Minuten

Komprim. auf das kleinste Interv. nach x Tagen

Die Statistikdaten werden nach der angegebenen Zeit (x Tage) komprimiert. Die Daten werden für die neue Auflösung berechnet. Die Auflösung der Daten beträgt dann das angegebene kleinste Intervall.

Komprimierung auf einen Tag nach y Tagen

Die Statistikdaten werden nach der angegebenen Zeit (y Tage) komprimiert. Die Daten werden für die neue Auflösung berechnet. Die Auflösung der Daten beträgt dann einen Tag.

Der Wert für y kann nicht kleiner als der Wert für x sein.

Statistikdaten automatisch löschen

Sie können die Statistikdaten nach einem angegebenen Zeitraum (Tage) löschen. Es werden nur die Statistikdaten gelöscht. Für die Task-Report-Daten muss der Zeitraum separat eingestellt werden. Siehe Thema: TR-Report

Der Zeitraum muss größer als 90 Tage sein. Bei einem kürzeren Zeitraum erhalten Sie eine entsprechende Fehlermeldung.

Voreinstellung:

☑ Statistikdaten automatisch löschen nach 365 Tagen

Statistik-Einstellungen für den Aufgaben-Typ Telefonie

Im Register **Telefonie** finden Sie die Statistik-Einstellungen für den Aufgaben-Typ Telefonie. Sie können die Statistik-Einstellungen für Themen, Agenten-Gruppen und Agenten einstellen.

Für Themen können Sie die folgenden Statistik-Einstellungen (Eckwerte) vornehmen.

- Anzahl der Gespräche
- Anzahl nicht abgefragter Anrufe
- OD: Anzahl der Gespräche durch externen Teilnehmer beendet

Für Agenten-Gruppen können Sie die folgenden Statistik-Einstellungen vornehmen.

- Anzahl der Gespräche
- Anzahl nicht abgefragter Anrufe

Für Agenten können Sie die folgenden Statistik-Einstellungen vornehmen.

- Anzahl der Gespräche
- OD: Anzahl der Gespräche durch externen Teilnehmer beendet

Rufzeitschwelle

Die Rufzeitschwelle gibt an, nach welcher Zeit (Dauer des Ruftons) ein Anruf bei einem Agenten als Rufzeitüberschreitung gezählt wird. Geben Sie die Zeit in Sekunden an. Sie können minimal 0 Sekunden bis 240 Sekunden eingeben.

totNExp1 bedeutet Summe Rufzeitschwelle überschritten.

Anzahl der Gespräche

totNConvWait bedeutet Summe der Gespräche.

TotNConvWait <= N

Die Anzahl der Gespräche wird gezählt, wenn die Wartezeit kleiner oder gleich dem angegebenen Wert ist.

TotNConvWait > M

Die Anzahl der Gespräche wird gezählt, wenn die Wartezeit größer dem angegebenen Wert ist. Der Wert muss größer als der Wert TotNConvWait <= N sein.

TotNConvWait > N <= M

Zeigt die Werte der 1. und 2. Wartezeit an.

Anzahl der nicht abgefragten Gespräche

totNAbanWait bedeutet Summe der nicht abgefragten Anrufe.

TotNAbanWait <= N

Die Anzahl der nicht abgefragten Gespräche wird gezählt, wenn die Wartezeit kleiner oder gleich dem angegebenen Wert ist.

TotNAbanWait > M

Die Anzahl der nicht abgefragten Gespräche wird gezählt, wenn die Wartezeit größer dem angegebenen Wert ist. Der Wert muss größer als der Wert TotNAbanWait <= N sein.

TotNAbanWait > N <= M

Zeigt die Werte der 3. und 4. Wartezeit an.

OD: Anzahl der Gespräche durch ext. Tln. beendet

OD bedeutet Outbound Dialer.

Für die Statistik-Zähler können Sie eine Zeit n in Sekunden festlegen. Ein initiierter Anruf (Outbound Dialer) zählt als abgebrochen, wenn das Gespräch kürzer als der angegebene Zeitraum gedauert hat.

Statistik-Einstellungen für den Aufgaben-Typ E-Mail

Im Register **E-Mail** finden Sie die Statistik-Einstellungen für den Aufgaben-Typ E-Mail. Sie können die Statistik-Einstellungen (Eckwerte) für Themen, Agenten-Gruppen und Agenten einstellen.

Anzahl der E-Mails

Die Kurzbezeichnung totNDone bedeutet Anzahl der bearbeiteten E-Mails. Der Zähler zählt alle E-Mails, die vom Agenten bearbeitet worden sind.

1. Wartezeit <= x

Der Zähler zählt alle E-Mails, die bis zur Abfrage nicht länger als eine einstellbare Zeit x im Wartefeld des Themas gewartet haben. Die minimal einstellbare 1. Wartezeit ist 0:30 h.

2. Wartezeit > x h und <= y h

Zählt alle E-Mails, die bis zur Abfrage länger als eine einstellbare Zeit x und höchstens eine einstellbare Zeit y im Wartefeld des Themas gewartet haben. Die maximal einstellbare 2. Wartezeit ist 168:00 h.

Was ist die Wartezeit?

Die Wartezeit ist die einstellbare Zeit, ab der der Zähler totNDone zählt.

Statistik-Daten löschen

Sie können nicht mehr benötigte Statistikdaten für einen Zeitraum löschen. Beachten Sie, dass einmal gelöschte Daten unwiederbringlich verloren sind.

Format für den Zeitraum

Für die Angaben des Zeitraums verwenden Sie das Format TT.MM.JJJJ.

Das Datum können Sie direkt eingeben oder Sie klicken auf . Ein Kalenderblatt mit der Darstellung eines Monats erscheint. Ein roter Kreis markiert das aktuelle Datum. Ein blauer Kreis markiert den eingestellten Tag.

Voraussetzungen

Privileg

Um Statistik-Daten zu löschen, müssen Sie das folgende Privileg besitzen.

- Daten löschen (Register Statistik)

Privilegien stellen Sie für einen Agenten ein.

Erfasster Zeitraum

Sie können Daten nur innerhalb des erfassten Zeitraums löschen.

Löschen von Statistik-Daten

Sie können für einen genau zu spezifizierenden Zeitraum nicht mehr zur Auswertung benötigte Daten aus der Datenbank löschen. Damit sind z.B. Daten gemeint, die Sie bereits eingehend ausgewertet haben.

Beachten

Einmal gelöschte Daten sind unwiederbringlich verloren.

Löschen

Um Daten zu löschen, gehen Sie wie folgt vor.

1. Wählen Sie **Statistik-Daten löschen** im Menü **System**. Der Dialog **Statistikdaten löschen** erscheint.
2. Klicken Sie auf (nach unten). Ein Kalenderblatt erscheint.
3. Markieren Sie ein Datum.
4. Klicken Sie auf **OK**.
5. Es erfolgt eine Sicherheitsabfrage.
6. Um die Daten zu löschen, klicken Sie auf **Ja**. Die Daten werden gelöscht.

Monitor-Standardeckwerte

Der Dialog **Monitor-Standardeckwerte** zeigt die allgemeinen Einstellungen für das Modul **Monitoring**. Für jeden Aufgaben-Typ finden Sie die spezifischen Monitor-Einstellungen in einer Registerkarte.

Allgemeine Monitor-Standardeckwerte

Berechnungszeitraum

Der Berechnungszeitraum gibt die Länge eines Monitoring-Intervalls in Minuten an. Nach Ablauf jeweils eines Intervalls wird der Wert für den TSF wieder auf 100% zurückgesetzt und die Berechnung beginnt von neuem. Die Berechnung des TSFF erfolgt auch im Berechnungszeitraum.

Sie können zwischen einen der Werte: 1, 5, 15, 30 und 60 Minuten wählen.

Zur Information: Updateintervall

Für periodische Monitore wird die Zeit angezeigt, nach der die Monitore auf den neuesten Stand gebracht werden.

Monitor-Standardeckwerte für den Aufgaben-Typ Telefonie

Für Themen und Agenten Gruppen können Sie die Wartezeitschwelle für TSF und TSFF einstellen. Für Teams können Sie die Wartezeitschwelle für TSF einstellen. Diese Werte werden bei der Konfiguration als Standardeckwerte benutzt. Der Berechnungszeitraum für TSF und TSFF ist einstellbar. Diese Werte gelten für das Modul **Monitoring**.

Wartezeitschwelle für TSF

Sie können die Wartezeitschwelle für TSF einstellen. Einstellbar ist die Wartezeitschwelle für TSF zwischen 5 und 900 Sekunden (15 Minuten).

Die Wartezeitschwelle gibt die Wartezeit in Sekunden ein, nach der ein Anruf als zu lange im Wartefeld gezählt wird. Jeder Anrufer der länger als die angegebene Zeit im Wartefeld wartet, führt zu einer Verschlechterung des TSF.

Wartezeitschwelle für TSFF

Gibt die Wartezeit in Sekunden ein, nach der ein Anruf als zu lange im Wartefeld gezählt wird. Jeder Anrufer der länger als die angegebene Zeit im Wartefeld wartet, führt zu einer Verschlechterung des TSFF.

Monitor-Standardeckwerte für den Aufgaben-Typ E-Mail

Für Themen und Agenten Gruppen können Sie die Wartezeitschwelle für TSF und TSFF einstellen. Für Teams können Sie die Wartezeitschwelle für TSF einstellen. Diese Werte werden bei der Konfiguration als Standardeckwerte benutzt. Der Berechnungszeitraum für TSF und TSFF ist einstellbar. Diese Werte gelten für das Modul **Monitoring**.

Wartezeitschwelle für TSF

Sie können die Wartezeitschwelle für TSF einstellen. Einstellbar ist die Wartezeitschwelle für TSF in Stunden und Minuten (hh:mm).

Die Wartezeitschwelle gibt die Wartezeit in Stunden und Minuten ein, nach der eine E-Mail als zu lange im Wartefeld gezählt wird. Jede E-Mail die länger als die angegebene Zeit im Wartefeld wartet, führt zu einer Verschlechterung des TSF.

Wartezeitschwelle für TSFF

Gibt die Wartezeit in Stunden und Minuten ein, nach der eine E-Mail als zu lange im Wartefeld gezählt wird. Jede E-Mail die länger als die angegebene Zeit im Wartefeld wartet, führt zu einer Verschlechterung des TSFF.

Variablen

Variablen können Sie im **TaskFlow-Editor** nutzen. Damit Sie die Variablen nutzen können, müssen Sie diese vorher definieren. Mit dem Modul **Monitoring** können Sie auf Variablen zugreifen und den eingestellten Wert verändern.

Sie können für die folgenden Objekte Variablen definieren.

- <Globale>
- Agent
- Agenten-Gruppe
- Thema
- VU-Script

Welche Aktionen können Sie im Dialog Definierte Variablen durchführen?

Sie können im Dialog **Definierte Variablen** die folgenden Aktionen durchführen. Für jede Aktion ist eine Schaltfläche vorhanden.

Aktion	Erläuterung
Einfügen	Erzeugt eine neue Variable mit den entsprechenden Eigenschaften.
Ändern	Öffnet eine markierte Variable. Sie können die Eigenschaften bearbeiten
Löschen	Löscht eine markierte Variable.

Einfügen oder ändern von Variablen

Für Variable legen Sie ein Objekt, einen Tag und einen Wert fest. Für jede Variable zeigt der Dialog Datentyp und wenn bekannt die Auflösung.

Objekt

Gibt das Objekt an. Sie können ein Objekt wählen. Wenn Sie Globale wählen, können Sie die Variable für alle Objekte nutzen.

Tag

Sie können einen Tag auswählen. Die Tags müssen definiert sein. Sie können nur benutzerdefinierte Tags für eine Variable nutzen. Tags definieren Sie im Menü **System**.

Wert

Zeigt den Wert der Variablen an. Sie können den Wert einstellen.

Wählen eines Tags

Der Dialog **Tag wählen** zeigt die Tags mit Name, Typ, Datentyp und Auflösung. Sie können für die Variable einen Tag auswählen.

Tag-Liste

Der Dialog **Definierte Tags** zeigt die definierten Aufgaben-Tags. Dabei spielt es keine Rolle ob ein Aufgaben-Tag systemspezifisch, Benutzerdefiniert oder ein Skill ist.

Die Liste zeigt die folgenden Informationen.

Angabe	Erläuterung
Name	Zeigt den Namen des Aufgaben-Tags.
Typ	Zeigt den Typ des Aufgaben-Tags (Benutzer, System, Skill).
Datentyp	Zeigt den Datentyp des Aufgaben-Tags (Zeichenkette oder Zahl).
Auflösung	Zeigt die Auflösung des Aufgaben-Tags (nur ganze Zahlen).

Was ist ein Aufgaben-Tag?

Ein Aufgaben-Tag kann an einen Anruf angehängt werden. Aufgaben-Tags können Sie in einem TaskFlow-Set auswerten.

Welche Aktionen können Sie im Dialog Definierte Tags durchführen?

Sie können im Dialog **Definierte Tags** die folgenden Aktionen durchführen. Für jede Aktion ist eine Schaltfläche vorhanden.

Aktion	Erläuterung
Einfügen	Erzeugt einen neuen Aufgaben-Tag mit den entsprechenden Eigenschaften.
Ändern	Öffnet einen markierten Aufgaben-Tag. Sie können die Eigenschaften bearbeiten
Löschen	Löscht einen markierten Aufgaben-Tag. Sie können systemspezifische Tags nicht löschen.

Einfügen oder ändern eines Aufgaben-Tags

Für einen Aufgaben-Tag legen Sie Name, Typ, Datentyp und eventuell die Auflösung fest.

Name

Gibt den Namen des Aufgaben-Tags an. Sie können maximal 29 alphanumerische Zeichen verwenden.

Typ

Gibt den Typ des Aufgaben-Tags an. Sie können einen Aufgaben-Tag nur für sich (Benutzer), systemweit (System) oder als Skill zur Verfügung stellen.

Datentyp

Gibt den Datentyp des Aufgaben-Tags an. Sie können Zeichenkette, Zahl, Zeitpunkt in GMT oder Zeitdauer in Sekunden auswählen.

Auflösung

Wenn Sie als Datentyp Zahl auswählen, können Sie die Auflösung dieser Zahl auswählen. Sie können als Auflösung die folgenden Einstellungen wählen.

Ganze Zahl	z.B. 46
Zehntel	z.B. 46,1
Hundertstel	z.B. 46,14

Vom CGI-Server änderbar

Sie können einstellen, ob ein Aufgaben-Tag vom CGI-Server verändert werden darf oder nicht.

Beachten Sie, wenn ein Aufgaben-Tag veränderbar ist, können auch Unbefugte diesen Aufgaben-Tag ändern.

Mit Überschreibschutz

Sie können einstellen, ob ein Aufgaben-Tag einen Überschreibschutz erhält.

Tagübernahme bei Transfer/Konferenz in die resultierende Task

Erläuterungen

Die Frage, ob man die Tags aus den ursprünglichen Anruf (C1) oder der Rückfrage (C2) im resultierenden Anruf übernehmen möchte, hängt von der Bedeutung des Tags und vom Kunden ab. In der Konfiguration eines Tags können Sie definieren, was mit dem Tag aus der Rückfrage gemacht wird.

Bei einem Transfer wird nach der Rückfrage eine neue resultierende Verbindung (C3) erzeugt.

Bei einer Konferenz wird keine neue resultierende Verbindung erzeugt- Die resultierende Verbindung ist der entsprechend der Konfiguration angepasste Ursprungs-Anruf (C1).

Grundsätzlich werden alle Tags aus der ursprünglichen Verbindung in die resultierende Verbindung übernommen. Standardmäßig werden die Tags aus der Rückfrage ignoriert.

Ein Tag aus der Rückfrage wird nur übernommen, wenn dies am Tag konfiguriert ist. Hierbei wird unterschieden, ob der Tag aus der Rückfrage immer in die resultierende Verbindung übernommen wird. Wenn der selbe Tag bereits in der Ursprungs-Verbindung vorhanden ist, dann wird der Wert überschrieben oder der Tag nur dann in die resultierende Verbindung

übernommen, wenn dieser Tag noch nicht an der Ursprungs-Verbindung vorhanden war (Wert aus C1 bleibt erhalten).

Task: E-Mail

Delegieren bei E-Mail entspricht dem Verhalten bei Transfer eines Anrufs. Es gelten somit für Delegieren die selben Regeln.

Mögliche Optionen

Sie können mit folgenden Optionen festlegen, was mit einem Tag geschieht, wenn ein Anruf überwiesen wird oder eine Konferenz eingeleitet wird oder eine E-Mail delegiert wird.

- Ignorieren
  Der Tag aus einer Rückfrage wird nicht in der resultierenden Task übernommen.
- Übernehmen, ggf. überschreiben
  Der Tag wird übernommen und gegebenenfalls überschrieben.
- nur bei Transfer übernehmen, ggf. überschreiben
  Der Tag wird nur bei Transfer übernommen und gegebenenfalls überschrieben.
- nur übernehmen, wenn nicht in Ursprungs-Task vorhanden
  Der Tag wird nur übernommen, wenn der Tag in der Ursprungs-Task (Anruf) nicht bereits vorhanden ist.

Beispiele

Beispiele für eine sinnvolle Konfiguration des Tags bei Transfer oder Konferenz:

Task	Option
LastTopicName	übernehmen, ggf. überschreiben
FirstTopicName	nur übernehmen, wenn nicht in Ursprungs-Task vorhanden

Welche Aufgaben-Tags sind im CIE-System vorbereitet?

Informationen zu den vorbereiteten Tags <System> finden Sie im **Addendum Customer Interaction Express 2.0 TaskTags**.

Konfigurations-Report

Sie können aktuelle Konfigurationsdaten in Microsoft-**Excel**-Tabellen oder im CSV-Format exportieren.

Alle exportierten Konfigurationsdaten werden in Tabellenform angezeigt. Diese Daten können Sie beliebig bearbeiten, speichern und ausdrucken.

Was benötigen Sie, um einen Konfigurations-Report durchzuführen?

Sie benötigen Microsoft Excel der Version 5.0 oder höher. Die Software muss auf Ihrem Personalcomputer installiert sein.

Wie lange dauert ein Export?

Beachten Sie, dass je nach Umfang der Daten der Export mehrere Minuten dauern kann.

Welche Konfigurationsdaten können Sie exportieren?

Die folgenden Konfigurationsdaten können Sie exportieren:

Themen

- Allgemein
- Sperrzeiten je Thema
- Ansagen je Thema
- Skills je Thema

Agenten Gruppen

- Allgemein
- Agenten pro AG
- Virtuelle AGs

Agenten

- Allgemein
- Themen-Berechtigung
- AG-Berechtigung
- Agenten-Berechtigung
- Team-Berechtigung
- Telefon-Berechtigung
- Privilegien
- Skills je Agent

Profile

- Allgemein
- Themen-Berechtigung
- AG-Berechtigung
- Agenten-Berechtigung
- Team-Berechtigung
- Telefon-Berechtigung
- Privilegien

Sonstige

- Team-Zusammenstellung
- Ansagen
- Ansage Scripte
- Voice Unit
- VU-Scripte
- Schichtplan
- Queue Device
- Definierte Tags
- Variablen
- Externe Ziele
- Kundenerkennung
- TK-Anlagen
- Ländereinstellung
- Task Server/CHAP
- System
- Externe Anzeige
- Wallboards
- Auftragscodes
- Statistik-Filter
- Telefon
- Amtszugang

Verfügbarkeit für Aufgaben

Der Dialog **Verfügbarkeit für Aufgaben** zeigt für jeden Aufgaben-Typ, welche Bedingung erfüllt sein muss, damit ein Agent keine weitere Meldung erhält.

Diese Bedingungen legen die Standard-Einstellungen fest.

Aufgaben-Typ Telefonie

Für den Aufgaben-Typ **Telefonie** können Sie folgendes festlegen.

Wie viele Anrufe erhält der Agent maximal?

Sie können für die Zahl der maximalen Anrufe entweder 0 oder 1 auswählen.

Wenn der Agent einen Anruf erhält oder ein Gespräch führt, erhält er E-Mails?

Sie können Ja oder Nein auswählen.

Angabe	Erläuterung
Ja	Wenn es beim Agent klingelt oder er ein Gespräch führt, dann kann er weitere E-Mails erhalten.
Nein	Wenn es beim Agent klingelt oder er ein Gespräch führt, dann erhält er **keine** weiteren E-Mails.

Aufgaben-Typ E-Mail

Für den Aufgaben-Typ **E-Mail** können Sie folgendes festlegen.

Wie viele E-Mails erhält der Agent maximal?

Sie können für die Zahl der maximalen E-Mails einen Wert zwischen 0 und 1000 auswählen oder eingeben.

Wenn der Agent eine E-Mail bearbeitet, erhält er Anrufe?

Sie können Ja oder Nein auswählen.

Angabe	Erläuterung
Ja	Wenn der Agent eine E-Mail bearbeitet (E-Mail ist geöffnet), dann kann er Anrufe erhalten.
Nein	Wenn der Agent eine E-Mail bearbeitet (E-Mail ist geöffnet), dann erhält er **keine** Anrufe.

Besonderheit

Voreingestellt erhält bei der Einstellung **Nein** der Agent keine Anrufe, wenn der Agent eine E-Mail öffnet.

Sie können diese Einstellung ändern. Ein Agent erhält dann keine Anrufe, wenn eine E-Mail im Postfach liegt.

- Sie müssen eine globale Variable g.CCK_AlertingEMailBlockCond erstellen.
- Als Typ geben Sie Zahl (Integer) an.
- Der Wert muss 1 sein.

Die Änderung ist in den Server-Komponeten sofort wirksam und gilt ab der nächsten Zustandsänderung eines Agenten.

Skill-Übersicht

Der Dialog **Skill-Übersicht** zeigt in Registerkarten folgende Skills.

- Agenten Skills
- Themen Skills

Die Skills müssen in der Tagliste konfiguriert sein.

Siehe: Konfigurieren der Tags (Skills)

Auswahlfeld: Ansicht

Ein Auswahlfeld zeigt die speziell für die Skills konfigurierten Objekte. Sie können die verschiedenen Objekte auswählen.

Für die folgenden Aufgaben-Typen erscheinen die entsprechenden Objekte.

Aufgaben-Typ	Objekt
<alle>	Zeigt alle Objekte.
Telefonie	Zeigt die Skills und Skill-Level für Telefonie.
E-Mail	Zeigt die Skills und Skill-Level für E-Mail.

Register: Agenten Skills

In dem Register **Agenten Skills** können Sie die Kenntnisse und Fähigkeiten der Agenten eingegeben. Die Agenten und die konfigurierten Skills werden als Tabelle dargestellt. Sie müssen für den Skill einen Wert (Skill-Level) eingeben. Sie können maximal 100 eingeben. Der Wert gibt den Skill-Level in Prozent an. Sie geben damit die Mindestanforderung des Agenten an.

Um neue Werte einzugeben gehen Sie wie folgt vor.

1. Editieren Sie ein Feld und geben den Wert ein. Die neu eingegebenen Werte werden rot dargestellt.
2. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Übernehmen.** Die Werte werden übernommen und schwarz dargestellt.

Folgende Tabelle zeigt ein Beispiel für Agenten Skills.

Agenten Skills			
	A_spricht_deutsch	A_spricht_englisch	A_spricht_spanisch
A001	100	80	-
A002	100	-	50
A003	50	100	-
A004	50	20	50
A005	20	100	100

Register: Themen Skills

In dem Register **Themen Skills** können Sie die Kenntnisse und Fähigkeiten für die Themen eingegeben. Die Themen und die konfigurierten Skills werden als Tabelle dargestellt. Sie müssen für den Skill einen Wert (Skill-Level) eingeben. Sie können maximal 100 eingeben. Der Wert gibt den Skill-Level in Prozent an. Sie geben damit die Mindestanforderung für die Themen an.

Um neue Werte einzugeben gehen Sie wie folgt vor.

1. Editieren Sie ein Feld und geben den Wert ein. Die neu eingegebenen Werte werden rot dargestellt.
2. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Übernehmen.** Die Werte werden übernommen und schwarz dargestellt.

Folgende Tabelle zeigt ein Beispiel für Themen Skills.

Themen **Skills**

	Kennt Produkt A		Kennt Produkt B		A_spricht_deutsch	
Thema 001	50	50	-	-	90	80
Thema 002	90	-	80	-	90	80
Thema 003	90	90	50	50	90	80
Thema 004	-	-	50	-	90	80
Thema 005	80	-	30	-	90	80

Personalplanungs-Schnittstelle

Die Statistikdaten eines CIE-Systems liegen in den internen Tabellen der CIE-System Datenbank Sybase in einer komplexen Struktur vor. Um Statistikdaten externen Modulen (INVISION) auf einfache Möglichkeit zugänglich zu machen, besteht die Möglichkeit, diese Daten themenbezogen täglich in aufbereiteter Form über eine ODBC-Schnittstelle zur Verfügung zu stellen.

Voraussetzung, um die Personalplanungs-Schnittstelle zu nutzen

Um die Personalplanungs-Schnittstelle zu nutzen, müssen die folgenden Voraussetzungen erfüllt sein.

- Am CIE-System Server muss der so genannte XSTAT-Server installiert und konfiguriert sein. Der Prozess xstat_srv muss arbeiten.
- Für das externe Modul muss ein Sybase-ODBC-Treiber installiert und konfiguriert sein.

Zeiteinstellung

Für den Erhebungszeitraum (täglich) legen Sie Startzeitpunkt, Dauer und Intervall fest.

Die folgende Tabelle zeigt die Einstellungen und Erläuterungen.

Einstellung	Erläuterung
Startzeitpunkt	Zeigt den Startzeitpunkt für die Erhebung der statistischen Werte. Verwenden Sie das Format hh:mm (Stunden, Minuten).
Dauer	Zeigt die Dauer für die Erhebung der statistischen Werte. Verwenden Sie das Format hh:mm (Stunden, Minuten).
Intervall	Zeigt das Statistik-Intervall für die statistische Erhebung. Sie müssen entweder den Berechnungszeitraum der Statistik-Einstellungen oder ein Vielfaches dieses Werts eingeben. Verwenden Sie das Format hh:mm (Stunden, Minuten).
Berechnungsstart	Zeigt den Start für die Berechnung. In der Regel legen Sie den Berechnungsstart in eine betriebsarme Zeit, z.B. nachts. Verwenden Sie das Format hh:mm (Stunden, Minuten).
Vorhaltezeit der Daten	Zeigt, wie lange die Daten in der CIE-System-Datenbank (Tabelle Xstat) gehalten werden. Nach Ablauf dieser Zeit werden die Daten überschrieben.

Zähler

Es gibt drei Registerkarten (Themen-Zähler, Agentengruppen-Zähler und Agenten-Zähler), in denen man die Zähler auswählen kann. In den einzelnen Registerkarten gibt es jeweils eine Liste für die entsprechenden Zähler.

Eine Liste zeigt die Zähler für die Personalplanungsschnittstelle. Die Liste zeigt nur Zähler für Themen mit dem Aufgaben-Typ Telefonie. Sie können die gewünschten Zähler markieren.

TR-Report

Sie können Task-Reports starten oder stoppen.

Voraussetzung

Um Task-Reports zu starten oder zu stoppen, müssen Sie das folgende Privileg besitzen.

- **Reports starten/stoppen** (Register Sonstige)

Anzeige

Eine Liste zeigt die Task-Reports mit den folgenden Angaben.

Name

Zeigt den Namen des Task-Report.

Voreingestellt werden die folgenden Task-Reports erzeugt.

- LevelOne
- LevelTwoAgent
- LevelTwoTopic
- AgentLogging

Zustand

Zeigt den Zustand Aktiv oder Inaktiv.

Starten oder stoppen

Um einen Task-Report zu starten oder zu stoppen, gehen Sie wie folgt vor.

1. Wählen Sie **TR-Report** unter **System**. Der Dialog **TR-Report** erscheint.
2. Markieren Sie einen Task-Report.
3. Je nach Zustand, können Sie den Task-Report starten (Start) oder stoppen (Stop).

Löschen der Daten

Sie können einstellen, nach welchem Zeitraum die Task-Report-Daten automatisch gelöscht werden.

Zeitraum

Sie können als Zeitraum minimal 90 und maximal 24855 Tage einstellen.

Einstellen

Gehen Sie wie folgt vor.

1. Wählen Sie **TR-Report** unter **System**. Der Dialog **TR-Report** erscheint.
2. Markieren Sie **Automatisches Löschen der Task-Report Daten**.
3. Geben Sie einen Zeitraum in Tagen ein.
4. Um Ihre Angaben zu sichern, klicken Sie auf **OK**.

Schichtplan

Der Schichtplan wird für die folgenden Online-Monitore genutzt. Jeweils bei Schichtbeginn werden diese Online-Monitore zurückgesetzt (auf Null).

1. Themen-Monitor: Anzahl Gespräche je Schicht (Telefonie)
2. Themen-Monitor: Anzahl aller an externen Ziele weitergeleiteten Anrufe je Schicht (Telefonie)
3. Agenten-Monitor: Anzahl Gespräche je Schicht (Telefonie)

Schichten

Sie können beliebig viele Schichten im Schichtplan erfassen. Dabei können Sie die Schichten für alle Wochentage gleich erfassen oder für jeden Wochentag die entsprechenden Schichten eintragen.

Wenn Sie für jeden Wochentag eigene Schichten erfassen möchten, entfernen Sie die Markierung bei **alle Tage gleich**.

Sie können Schichten erfassen, löschen oder alle Schichten löschen.

Für eine Schicht können Sie nur den Startzeitpunkt festlegen. Jeder Start setzt die entsprechenden Monitore zurück.

Konfigurieren der Serviceeinstellungen

Übersicht der Serviceeinstellungen

Sie erfahren, welche Serviceeinstellungen möglich sind und wie Sie die Serviceeinstellungen vornehmen.

Voraussetzung

Beachten Sie, dass Sie die Serviceeinstellungen nur ändern können, wenn Sie sich als entsprechender Benutzer anmelden.

Liste der Serviceeinstellungen

Die folgenden Serviceeinstellungen können Sie ändern, wenn Sie sich als entsprechenden Benutzer anmelden.

- Statistik-Filter
- Spezial-Einstellungen
- Telefon-Standardeinstellungen
- Ansage-Module
- TK-Anlage
- Ländereinstellungen
- Queue Device
- Telefon
- CHAP Server
- AKZ Agenten
- AKZ Themen
- E-Mail-Einstellungen

Statistik-Filter

Im Dialog **Statistik-Filter** können Sie systemweit festlegen, welche Statistikdaten im CIE-System ausgewertet werden können. So können Sie z.B. Daten, die aus arbeitsrechtlichen Gründen nicht ausgewertet werden dürfen, von der Auswertung ausschließen.

Für jeden Aufgaben-Typ gibt es eigene Zähler. Die Zähler eines Aufgaben-Typs finden Sie in der entsprechenden Registerkarte.

Voraussetzung

Um die Statistik-Filter einzustellen, müssen Sie als entsprechender Benutzer angemeldet sein.

Welche Typen gibt es?

Die folgenden Typen können Sie auswählen. Die entsprechenden Zähler erscheinen.

- Agent
- Agenten-Gruppe
- Dialer
- Leitung
- Skill-Kombination
- System
- Team
- Telefon
- Thema
- TK-Anlagen
- Voice Unit

Liste der Zähler

Eine Liste zeigt die entsprechenden Zähler des Typs an. Die Zähler für einen Typ untergliedern sich in Themengebiete.

Ein + zeigt an, dass weitere Zähler für dieses Zähler-Themengebiet vorhanden sind. Klicken Sie auf die Markierung, um alle Zähler zu diesem Themengebiet anzuzeigen. Sie können auch auf ein Themengebiet klicken, um die Ansicht der Gliederung zu ändern.

Wählen der Ansicht

Sie können wählen, ob für den Statistik-Filter-Typ die Abkürzungen (Kürzel) oder die Namen der Statistik-Zähler angezeigt werden. Markieren Sie die gewünschte Option.

Wenn Name markiert ist, zeigen bei den Zählern die Zeichen * und # folgendes an: Ein Stern (*) zeigt an, dass dieser Zähler in der Auswertung nach Agenten Gruppen aufgeschlüsselt wird. Eine Raute (#) zeigt an, dass dieser Zähler in der Auswertung nach Themen aufgeschlüsselt wird.

Wo erhalten Sie weitere Informationen zu den Zählern?

Weitere Informationen zu den Statistik-Zählern entnehmen Sie der Dokumentation Statistik-Zähler.

Ändern des Namens eines Statistik-Zählers

Sie können den Namen eines Statistik-Zählers ändern. Der System-Name wird immer in Klammern dem neuen Namen angefügt. Der geänderte Name wird in allen Statistikanzeigen und Auswertungen verwendet. Beachten Sie, dass bei langen Namen die Überschriften in den Auswertungen mehrzeilig werden. Ein Umbruch des Namens in der Überschrift erfolgt nach jeweils 40 Zeichen.

Ändern

Um einen Namen zu ändern, gehen Sie wie folgt vor.

1. Doppelklicken Sie auf den Statistik-Zähler. Der Dialog **Zählername überschreiben** erscheint.
2. Geben Sie den gewünschten Namen ein. Maximal können Sie 255 Zeichen für einen Namen verwenden.
3. Um Ihre Angaben zu sichern, klicken Sie auf **OK**.

Zurücksetzen

Um einen geänderten Namen auf den System-Namen zurückzusetzen, gehen Sie wie folgt vor.

1. Doppelklicken Sie auf den Statistik-Zähler. Der Dialog **Zählername überschreiben** erscheint.
2. Klicken Sie auf **Löschen**. Für den Statistikzähler wird der System-Name verwendet.

Spezial-Einstellungen

Die folgenden Spezial-Einstellungen können Sie konfigurieren.

- Ändern von Themen-Namen zulassen
- Ändern von AG-Namen zulassen
- Mindestgröße von Teams
- Statistik aus Anrufersicht
- Statistiktyp
- Statistik/Monitoring
- Funktionsweise Last/Current Agent Routing

Voraussetzung

Um die Spezial-Einstellungen einzustellen, benötigen Sie die entsprechenden Service-Privilegien.

Ändern von Themen-Name zulassen und Ändern von AG-Name zulassen

Wenn beide Kontrollfelder markiert sind, kann ein Agent mit den entsprechenden gewöhnlichen Privilegien Namen von Themen und von Agenten-Gruppen ändern. Dies ist die Voreinstellung. Gewöhnliche Privilegien legen Sie bei den Agenten-Privilegien fest.

Wenn beide Kontrollfelder nicht markiert sind, können nur Servicetechniker mit dem entsprechenden Kennwort die Namen ändern.

Mindestgröße von Teams

Sie können konfigurieren, wie viele Agenten Mitglied eines Teams sein müssen. Die Anzahl wird überprüft, wenn man ein Team konfiguriert.

Sie können zwischen 0 und 1000 Mitglieder für die Mindestgröße eines Teams einstellen.

Statistik aus Anrufersicht

Sie können markieren, ob Verbindungen mit Externen Zielen als erfolgreich bewertet werden.

Statistiktyp

Sie können optional einen Statistiktyp auswählen.

Einstellung	Erläuterung
Intervall-Statistik	Mit der Option Intervall-Statistik werden Gesprächszeiten, Rufzeiten und weitere anteilig zu den jeweiligen Intervallen gespeichert.
Backoffice-Statistik	Mit der Option Backoffice-Statistik werden alle Zähler zu den Intervallen gespeichert, in denen der Anruf in das System kam. Weitere Einzelheiten im Benutzerhandbuch Customer Interaction Express 2.0 Statistik Hinweis: Wird hier der Statistik-Typ geändert, ist die Auswertung der alten Daten nicht mehr möglich. Die Änderung ist erst nach Neustart des Statistik-Servers wirksam.

Statistik/Monitoring

Zeitfenster für Wahlwiederholungen

Sie können für das Zeitfenster für Wahlwiederholungen zwischen 5 Minuten und 12:00 Stunden angeben.

Anrufer die innerhalb dieses Zeitfensters nach einem nicht erfolgreichen Anruf erneut anrufen, werden in der Statistik als Wahlwiederholer gezählt.

Zeitfenster für First Call Resolution (FCR)

First Call Resolution (FCR) beziffert den Anteil der Anliegen, die mit dem ersten Anruf erledigt werden.

Wenn ein Anrufer im Zeitfenster nicht mehr anruft, dann gilt der Anruf als erledigt.

Für das Zeitfenster können Sie einen Wert zwischen 1 Stunde und 7 Tagen eingeben. Voreingestellt sind 3 Tage.

Wenn der CIE-Server neu gestartet wird, dann startet das Zeitfenster. Vorherige Anrufe werden für die Statistik nicht mehr berücksichtigt.

Funktionsweise Last/Current Agent Routing

Sie können optional die Funktionsweise für den Last- und CurrentAgent Routing wählen.

Einstellung	Erläuterung
Systemweit	Mit der Option Systemweit wird nach einem Gespräch in ein Thema die Anrufernummer und der verbundene Agent gespeichert. Ruft der Anrufer innerhalb einer definierten Zeit erneut an, so gelangt er zum gleichen Agenten, auch wenn es ein anderes Thema ist.
Themenspezifisch	Mit der Option Themenspezifisch wird der Anrufer nur dann mit dem gleichen Agenten verbunden, wenn er erneut das gleiche Thema gewählt hat.

Telefon-Standardeinstellungen

Sie können für die Telefone Standardeinstellungen konfigurieren.

Voraussetzung

Um die Telefon-Standardeinstellungen einzustellen, müssen Sie als entsprechender Benutzer angemeldet sein.

Telefon-Einstellungen

Die folgenden Telefon-Einstellungen können Sie vornehmen.

Einstellung	Erläuterung
Automatische Abfrage ☑ für kommende ACD Rufe ☑ für gehende ACD Rufe (Dialer) Nach x s	Sie können die automatische Abfrage für kommende und gehende ACD Rufe ein- oder ausschalten. Ein Anruf wird nach der eingestellten Zeit automatisch abgefragt. Der Agent muss nicht die Taste Annehmen drücken. Sie können zwischen einer und 255 Sekunden einstellen.

Ansage-Module

Eine Liste zeigt die bestehenden Ansage-Module mit den folgenden Informationen.

Information	Erläuterung
Nr	Zeigt die Pseudorufnummer des Ansage-Moduls.
Name	Zeigt den Namen des Ansage-Moduls.
TK-Anlage	Zeigt die TK-Anlage des Ansage-Moduls.

Nur TK-Anlage Integral Enterprise (I55)

Ansage-Module nutzen Sie nur im Zusammenhang mit der TK-Anlage Integral Enterprise (I55).

Voraussetzung

Um die Ansage-Module zu konfigurieren, müssen Sie als entsprechender Benutzer angemeldet sein.

Welche Funktionen übernehmen Ansage-Module?

In der Telekommunikationsanlage Integral Enterprise (I55) benötigen Sie die Baugruppe DSPF mit einer Subbaugruppe ASM (Ansagemodul). Die Subbaugruppe ASM speichert bis zu acht Minuten Ansageinformationen. Sie können bis zu 500 Textnummern vergeben, das bedeutet maximal 500 unterschiedliche Texte sind möglich. Jede Baugruppe DSPF kann 30 Ansagen zeitgerecht ausgeben.

Die Baugruppe DSPF richten Sie in Service und Verwaltung mit einer Pseudorufnummer ein. Diese Pseudorufnummer müssen Sie im Feld Pseudorufnummer eingeben.

Die Reihenfolge der Auflistung von Ansage-Baugruppen (DSPF) entspricht der Reihenfolge in der ein Download von Ansagetexten erfolgt. Die Restspeicherzeit im Dialog **Agenten-Gruppen Konfiguration** erfolgt für die an oberster Stelle eingetragene Baugruppe DSPF. Die Textwiedergabe erfolgt ebenfalls über die oberste Baugruppe DSPF. Sortieren Sie die Baugruppen um, wenn Sie eine andere Baugruppe DSPF für Textausgabe nutzen möchten. Mit drag & drop ziehen Sie einfach die gewünschte Baugruppe an die oberste Stelle.

Welche Aktionen können Sie im Dialog Ansage-Module durchführen?

Sie können im Dialog **Ansage-Module** die folgenden Aktionen durchführen. Für jede Aktion ist eine Schaltfläche vorhanden.

Aktion	Erläuterung
Einfügen	Erzeugt ein neues Ansage-Modul mit den entsprechenden Eigenschaften.
Löschen	Löscht ein markiertes Ansage-Modul.

Einfügen oder ändern eines Ansage-Moduls

Sie können ein neues Ansage-Modul einfügen oder ein bestehendes Ansage-Modul ändern.

Pseudorufnummer

Gibt die Pseudorufnummer des Ansage-Moduls an.

Name

Gibt den Namen des Ansage-Moduls an. Maximal 30 alphanumerische Zeichen sind möglich.

AKZ Agenten und AKZ Themen

Der Dialog **AKZ Agenten** Integral Enterprise (I55) und **AKZ Themen** (ACM) zeigt die Ausscheidungskennziffer, Länge der Nachwahl und die TK-Anlage an.

Unterschiede bei Integral Enterprise (I55) und ACM

AKZ Agenten müssen Sie für die TK-Anlage Integral Enterprise (I55) einrichten.

AKZ Themen müssen Sie für die TK-Anlage ACM einrichten.

Voraussetzung

Um die Einstellungen für AKZ Agenten und AKZ Themen zu konfigurieren, müssen Sie als entsprechender Benutzer angemeldet sein.

Welche Aktionen können Sie im Dialog AKZ für Agenten durchführen?

Sie können im Dialog **AKZ für Agenten** und **AKZ für Themen** die folgenden Aktionen durchführen. Für jede Aktion ist eine Schaltfläche vorhanden.

Aktion	Erläuterung
Ändern	Öffnet den Dialog **AKZ - Bearbeiten**. Sie können die Eigenschaften bearbeiten.
Einfügen	Öffnet den Dialog **AKZ - Erzeugen**. Sie können die Eigenschaften bearbeiten.
Löschen	Löscht eine markierte Ausscheidungskennziffer.

Bearbeiten einer Ausscheidungskennziffer

Sie können folgende Eigenschaften bearbeiten.

TK-Anlage

Zeigt den Namen der TK-Anlage.

AKZ

Zeigt die Ausscheidungskennziffer der TK-Anlage, maximal 4 Stellen.

Länge der Nachwahl

Zeigt die Länge der Nachwahlnummer. Die Länge der Ausscheidungskennziffer plus die Länge der Nachwahlnummer ist auf 9 Stellen begrenzt. Minimal können Sie als Länge 0 (Null) eingeben.

E-Mail-Einstellungen

Im Dialog **E-Mail-Einstellungen** stellen Sie die Systemeinstellungen für die UMR Domäne und für die TicketID das Präfix und das Postfix ein.

Voraussetzung

Um die E-Mail-Einstellungen einzustellen, müssen Sie als entsprechender Benutzer angemeldet sein.

Register Systemeinstellungen

In de E-Mail-Einstellungen müssen Sie die folgenden Angaben eingeben. Diese Angaben benötigen Sie, wenn Sie UMR im CIE-System nutzen.

Systemeinstellung	Erläuterung
UMR Domäne	Geben Sie die Domäne ein, in der sich die Agenten und Themen befinden. Hinweis: Im Modul **E-Mail-Konfigurator** müssen Sie unter **Als lokal anerkannte DNS-Domäne** diese UMR Domäne auch konfigurieren. Beispiel: company.com
Präfix für TicketID	Optional können Sie ein Präfix für eine TicketID eingeben. Wenn Sie eine Angabe eingeben, dann wird diese Angabe in einer E-Mail beim Antworten oder beim Weiterleiten im Betreff [Subject] vorangestellt.
Postfix für TicketID	Optional können Sie ein Postfix für eine TicketID eingeben. Wenn Sie eine Angabe eingeben, dann wird diese Angabe in einer E-Mail beim Antworten oder beim Weiterleiten im Betreff [Subject] angehängt.

Aufrufen der Hilfe und des Informationsdialogs

Aufrufen der Hilfe

Das Modul **Konfiguration** bietet Ihnen eine dialogorientierte, kontextsensitive Hilfefunktion zu allen Menüs, Befehlen und Dialogen an. Sie können in den Hilfetexten nach einem bestimmten Thema suchen.

Aufrufen während der Bearbeitung

Sie können für jeden Befehl und Dialog eine entsprechende Dokumentation aufrufen.

1. Ein Dialog ist geöffnet. Drücken Sie die Taste **F1**. Die Online-Hilfe für diesen Dialog erscheint.

Aufrufen des Inhaltsverzeichnisses

Sie möchten den Inhalt der Online-Hilfe lesen.

1. Wählen Sie **Hilfethemen** aus dem Menü **Hilfe**. Die Online-Hilfe erscheint.
2. Klicken Sie eine Textstelle an, um zu dem in Frage stehendem Thema weitere Informationen zu erhalten.

Anzeigen von Informationen zum Modul Konfiguration

Sie können sich Informationen des Herstellers und die Versionsnummer des Programms anzeigen lassen.

Informationen des Dialogs Info über Konfiguration

Die folgenden Informationen zeigt der Dialog **Info über Konfiguration**.

Name

Diese Information zeigt das Symbol, den Namen und die Version des Moduls **Konfiguration**.

Copyright

Diese Information zeigt die Kopierrechte.

Andere Möglichkeiten der Hilfestellung

Weitere Hilfestellungen erhalten Sie im Internet. Sie können uns eine E-Mail senden oder unsere Hotline nutzen.

Informationen im Internet

Im Internet finden Sie Informationen zum CIE-System auf folgender Seite.

www.avaya.com

Hotline

Unsere Hotline erreichen Sie unter:

Adresse

Avaya Kundendialog Center
Kleyerstraße 94
60326 Frankfurt/Main

Programmieren von Skill Based Routing

Was ist Skill Based Routing?

Wenn Sie in Ihrem CIE-System Skill Based Routing einsetzen möchten, machen Sie sich erst mit den entsprechenden Begriffen und Funktionen vertraut.

Was bedeutet Skill Based Routing?

Ein Kunde eines Call Centers fordert, dass seine Anfrage stets einen Agenten erreicht, der seine Probleme, seine Fragen, seine Anforderungen qualifiziert bearbeiten kann. Um dies zu gewährleisten, können Sie im CIE-System ein so genanntes Skill Based Routing programmieren.

Skill Based Routing bedeutet, dass die Anforderung des Kunden den entsprechend geeigneten Agenten erreicht. Das CIE-System verteilt den Anruf oder E-Mail zu entsprechenden Agenten.

Um diese Verteilung zu programmieren, müssen Sie Skills und Skill-Levels konfigurieren.

Was sind Skills und Skill-Levels?

Jeder Agent eines Call Centers verfügt über spezielle Fähigkeiten und Kenntnisse. Für Fähigkeiten und Kenntnisse verwendet man den englischen Begriff Skill.

Um diese Fähigkeiten und Kenntnisse qualifizieren zu können benötigt man den Skill-Level. Der Skill-Level gibt an, wie gut die Fähigkeiten und Kenntnisse eines Agenten auf einem bestimmten Gebiet sind. Der Skill-Level wird in Prozent angegeben.

Beispiel für Skill und Skill-Level

Den Themen muss man Skills und Skill-Level zuordnen. Dies bedeutet, dass für die Bearbeitung eines Kontaktes eines Themas eine bestimmte Befähigung erforderlich ist. Sowohl bei Themen wie auch bei Agenten können mehr als ein Skill zugeordnet werden. Diese Skills müssen dann gleichzeitig erfüllt sein.

Die folgende Liste zeigt ein Beispiel für Skill und Skill-Level. Im Beispiel kann ein Agent fließend Deutsch und hat gute Kenntnisse der englischen Sprache. Französisch kann der Agent nicht.

Skill	Skill-Level
Agent beherrscht Deutsch	100
Agent beherrscht Englisch	80
Agent beherrscht Französisch	0

Wie arbeitet ein CIE-System mit Skills?

Alle zu einem Thema eingehenden Kontakte werden im CIE-System an freie Agenten einer Agenten Gruppe verteilt. Erfordert die Bearbeitung eines Kontakts spezielle Fähigkeiten des Agenten, also Skills, die beim Thema definiert sind, hat dies Auswirkungen auf die Verteilung der Aufgaben in der Agenten Gruppe.

Standardmäßig wird auf alle Agenten verteilt, die alle geforderten Skill-Level erfüllen. Dabei wird stets der Agent ausgewählt, der am besten geeignet ist. Der beste Agent wird bei mehreren Skillanforderungen durch folgende Formel bestimmt:

Gesamtskill-Level= $Skill_1^2$+$Skill_2^2$+ ...+ $Skill_n^2$

Wenn mehrere Agenten den gleichen GesamtskillLevel (SkillGrade) haben, dann wird der Agent mit der höchsten Agenten Gruppen Priorität gewählt. Wenn es mehrere Agenten mit gleicher Agenten Gruppen Priorität gibt, dann wird der Agent ausgewählt, der am längsten keinen Kontakt hatte.

Alle Agenten, die wenigstens einen erforderlichen Skill-Level nicht erfüllen, werden bei der Verteilung der Aufgaben nicht berücksichtigt. Das CIE-System arbeitet in diesem Modus, wenn Sie bei Themen und Agenten Skills definieren und den TaskFlow nicht verändern.

Daneben gibt es noch eine zweite Betriebsart von Skill Based Routing. Hierbei modifizieren Sie den TaskFlow und sortieren die Agenten Gruppe nach einem bestimmten Skill. Sie können sowohl eine aufsteigende wie eine absteigende Sortierung wählen. Auch in diesem Modus werden Agenten, die die geforderten Skill-Level nicht erfüllen, bei der Verteilung der Aufgaben nicht berücksichtigt. Zusätzlich wird nun aber versucht, stets den qualifiziertesten (absteigende Sortierung) oder den gerade noch ausreichend qualifizierten freien Agenten (aufsteigende Sortierung) für die Bearbeitung des Kontakts zu finden.

Beide Sortierungen haben ein bestimmtes betriebliches Ziel. Im Fall der absteigenden Sortierung wird versucht, dem Kunden immer die qualifizierteste Bearbeitung seiner Anfragen zu garantieren. Im Fall der aufsteigenden Sortierung wird versucht, die qualifiziertesten Mitarbeiter möglichst frei zu halten und weniger qualifizierte Mitarbeiter zu trainieren.

Wie können Sie zusätzlich ins Skill Based Routing eingreifen?

Wenn kein Agent mit den geforderten Kriterien verfügbar ist, kann ein Anruf nicht zugeteilt werden. Im TaskFlow kann festgelegt werden, wie dann zu

verfahren ist. Eine Möglichkeit besteht darin, den erforderlichen Skill-Level zu reduzieren. Dies kann entweder statisch durch eine globale Variable erfolgen und gilt dann für alle Kontakte, die das CIE-System zur Zeit verarbeitet, oder dynamisch im TaskFlow.

Statisch

Die statische Reduktion eines Skills wird über die globale Variable g.skillFactor durchgeführt. Wenn diese Variable einen Wert kleiner 100 hat, werden alle Skills für alle Themen um genau diesen Faktor reduziert.

Beispiel: Beim Thema ist ein Skill Level von 60% konfiguriert, g.skillFactor=50, dann ist die Skillanforderung jetzt 30%. Die globale Variable g.skillFactor kann in der Konfiguration oder in einem Monitor geändert werden.

Dynamisch

Bei der dynamischen Reduktion eines Skills wird davon Gebrauch gemacht, dass Skills und Skill-Level technisch über benutzerdefinierte Tags realisiert sind, d.h. sie werden an den eingehenden Kontakt angehängt. Daher ist es möglich, diese Größen am Ausgang einer Logik durch eine Tag-Operation zu verändern. Beim Skill Based Routing kann man im Fall, dass eine Aufgabe wegen fehlendem Skill nicht zugeteilt werden kann, den erforderlichen Skill-Level auf einen geringeren Wert reduzieren. Im Gegensatz zur statischen Reduktion eines Skills wirkt diese Veränderung nur auf den Kontakt, der gerade im CIE-System verarbeitet wird.

Wie müssen Sie für Skill Based Routing vorgehen?

Um Skill Based Routing im CIE-System zu nutzen, müssen Sie eine entsprechende Reihenfolge bei der Konfiguration einhalten.

Schritt 1: Konfigurieren der Tags (Skills)

Zuerst müssen Sie die Skills konfigurieren, das heißt Tags festlegen. Verwenden Sie aussagekräftige Namen für die Tags (Skills).

1. Wählen Sie **Tag-Liste** im Menü **System**. Der Dialog **Definierte Tags** erscheint.
2. Klicken Sie auf **Einfügen**. Der Dialog **Tag-Erzeugen** erscheint.
3. Geben Sie einen aussagekräftigen Namen für den Tag ein, z.B. A_kann_deutsch.
4. Wählen Sie als Typ **Skill**.
5. Klicken Sie auf **OK**. Der Tag mit dem Namen erscheint in der Liste. Fügen Sie bei Bedarf weitere Tags (Skills) ein, z.B A_kann_englisch.
6. Um die definierten Tags zu sichern, klicken Sie auf **OK**.

Schritt 2: Konfigurieren der Skills und Skill-Levels für die Themen

Nachdem Sie die Tags (Skills) konfiguriert haben, müssen Sie für die Themen für jeden Aufgaben-Typ die Skills und die Skill-Levels festlegen.

1. Wählen Sie **Thema** im Menü **Konfiguration**. Das Register **Thema** zeigt die konfigurierten Themen.
2. Um die Eigenschaften eines Themas zu bearbeiten, doppelklicken Sie das Thema.
3. Klicken Sie auf das gewünschte Register des Aufgaben-Typs, z.B. Telefonie.
4. Klicken Sie auf **Skills**. Der Dialog **Themen-Skills** erscheint.
5. Klicken Sie auf **Einfügen**. Der Dialog **Skill auswählen** erscheint.
6. Doppelklicken Sie auf einen Tag (Skill).
7. Sie müssen für den Skill einen Wert (Skill-Level) eingeben. Sie können maximal 100 eingeben. Der Wert gibt den Skill-Level in Prozent an. Sie geben damit die Mindestanforderung des Agenten an. Um eine Meldung zu erhalten, muss der Agent mindestes über den eingegebenen Skill-Level verfügen.
8. Klicken Sie auf **OK**. Der Skill mit Skill-Level erscheint in der Liste. Verfahren Sie mit den gewünschten Skills nach den Punkten 5 bis 7.
9. Um die Konfiguration der Skills zu speichern, klicken Sie auf **OK**. Sie müssen die Skills und Skill-Level für alle gewünschten Themen festlegen.

Schritt 3: Konfigurieren der Skills und Skill-Levels für Agenten

Nachdem Sie die Skills und die Skill-Level für die Themen festgelegt haben, müssen Sie noch angeben, über welchen Skill-Level die Agenten verfügen.

1. Wählen Sie **Agent** im Menü **Konfiguration**. Das Register **Agent** zeigt die konfigurierten Agenten.
2. Um die Eigenschaften eines Agenten zu bearbeiten, doppelklicken Sie den Agenten.
3. Klicken Sie auf **Skills**. Der Dialog **Agenten Skills** erscheint.
4. Klicken Sie auf **Einfügen**. Der Dialog **Skill erzeugen** erscheint.
5. Doppelklicken Sie auf einen Tag (Skill).
6. Sie müssen für den Skill einen Wert (Skill-Level) eingeben. Sie können maximal 100 eingeben. Der Wert gibt den Skill-Level in Prozent an. Sie geben damit die Kenntnisse des Agenten an.
7. Klicken Sie auf **OK**. Der Skill mit Skill-Level erscheint in der Liste. Verfahren Sie mit den gewünschten Skills nach den Punkten 4 bis 6.
8. Um die Konfiguration der Skills zu speichern, klicken Sie auf **OK**. Sie müssen die Skills und Skill-Level für alle gewünschten Agenten festlegen.

Ergebnis

Wenn Sie Tags (Skills), die Skills und Skill-Level für die Themen und die Skills und Skill-Levels für die Agenten konfiguriert haben, nutzt Ihr CIE-System diese Einstellungen für Skill Based Routing.

Beispiel für Skill Based Routing

Im Beispiel wird davon ausgegangen, dass die entsprechenden Vorgaben konfiguriert sind und alle drei Agenten angemeldet und frei sind. Als Aufgaben-Typ wird Telefonie verwendet. Das Beispiel funktioniert aber auch für die anderen Aufgaben-Typen.

Ohne Sortierung (TaskFlow) nach Skills: Es wird der geeignetste Agent nach der Formel "kennt Produkt A"²+"kennt Produkt B"² bestimmt.

Vorgaben

Die folgenden Vorgaben sind für das folgende Beispiel konfiguriert.

Skill: kennt Produkt A

Skill: kennt Produkt B

Thema	**Skill: kennt Produkt A**	**Skill: kennt Produkt B**
4711	50	70
Agent	**Skill: kennt Produkt A**	**Skill: kennt Produkt B**
Agent 1	90	70
Agent 2	70	80
Agent 3	40	100

Für das Thema 4711 werden also die Skills: kennt Produkt A mit einem Skill-Level von 50 Prozent und kennt Produkt B mit einem Skill-Level von 70 Prozent gefordert.

Wie verteilt das CIE-System einen Anruf?

Ohne Sortierung (TaskFlow) nach Skill

Agent 1 und Agent 2 erhalten Themenanrufe des Themas 4711. Es wird jeweils auf den Agenten zugeteilt, der am längsten frei ist. Agent 3 erhält keine Themenanrufe aus Thema 4711.

Mit absteigender Sortierung (TaskFlow) nach Skill

Agent 1 erhält alle Themenanrufe des Themas 4711, wenn er frei ist. Nur wenn Agent 1 belegt ist, erhält Agent 2 einen Themenanrufe. Agent 3 erhält wegen fehlender Qualifizierung keine Themenanrufe aus Thema 4711.

Tipps und Tricks

Überlaufthema im TK-Anlagenverbund

Für das Vermitteln (Routing) zwischen den TK-Anlagen in einem TK-Anlagenverbund sind Überlaufthemen (Hilfsthemen) notwendig.

Diese Themen erkennen in der Ziel-TK-Anlage das Eintreffen des vermittelten (Routing) Anrufs (Calls) von der Ursprungs-TK-Anlage. Dies ist vor allem bei Verkehr (Routing) über weitere Knotenanlagen oder über das öffentliche Netz notwendig, um den Anruf (Call) richtig weiterzuverarbeiten.

Das Hilfsthema wird nur für die Zeit reserviert, in der Anruf (Call) von TK-Anlage A nach TK-Anlage B sozusagen unterwegs ist. Danach ist das Hilfsthema wieder für neue Anrufe (Calls) frei. Für besondere Lastfälle können auch mehrere Hilfsthemen eingerichtet werden.

Die AKZ des Hilfsthemas muss in der Wahlbewertung der TK-Anlage für die ankommenden Leitungen wählbar sein. Wir empfehlen, dass diese AKZ den gewöhnlichen Teilnehmern nicht bekannt gemacht wird.

Besonderheiten

Wenn in der Ziel-TK-Anlage alle Leitungen belegt sind und der Anruf (Call) kann nicht vermittelt (Routing) werden, dann bleibt der Anruf in der Ursprungs-TK-Anlage. Berücksichtigen Sie diesen Fall im TaskFlow-Set.

Beachten Sie auch die Anzahl der belegten B-Kanäle pro Anruf von einer TK-Anlage zu einer Anderen.

Einrichten anhand eines Beispiels

Wenn Sie von einer TK-Anlage ***Romeo*** in eine TK-Anlage ***Julia*** Anrufe weitervermitteln (Routing) möchten, dann müssen Sie ein Thema in der TK-Anlage ***Julia*** einrichten. Für das Thema müssen Sie im Register **Telefonie** zusätzlich die Option ☑ **TK-Anlagenverbund Überlaufthema** markieren.

Wenn Sie auch von der TK-Anlage ***Julia*** in eine TK-Anlage ***Romeo*** Anrufe weitervermitteln (Routing) möchten, dann müssen Sie auch ein Thema in der TK-Anlage ***Romeo*** einrichten. Für das Thema müssen Sie im Register **Telefonie** zusätzlich die Option ☑ **TK-Anlagenverbund Überlaufthema** markieren.

Rufüberwachungszeit mit ACM

Wenn im CallFlow das Element Persönlicher Sachbearbeiter, Last Agent oder Current Agent verwendet wird, dann wird der Anruf direkt zu den entsprechenden Agenten zugeteilt, also nicht über eine Agenten Gruppe.

Integral Enterprise (I55)

Bei einer TK-Anlage Integral Enterprise (I55) ist ein Thema immer einer Agenten Gruppe zugeordnet. Die eingestellte Rufüberwachungszeit der Agenten Gruppe wird dadurch auch für das Thema verwendet.

ACM

Bei einer TK-Anlage ACM ist gewöhnlich dem Thema keine Agenten Gruppe zugeordnet. Damit gelten Einstellungen der Agenten Gruppe, wie z.B. Rufüberwachungszeit bei Anrufen, die direkt zum Agenten zugeteilt werden nicht.

Damit ein Anruf nicht entsprechend lange klingelt, weil der Agent nicht am Telefon sitzt, kann Rufüberwachungszeit am Thema oder Systemweit mit Hilfe einer Variablen konfiguriert werden.

Rufüberwachung mit Tag TopicMaxAlertTimeout

Sie müssen einen Tag TopicMaxAlertTimeout erzeugen. Gehen Sie wie folgt vor.

1. Wählen Sie **Tag-Liste** im Menü **System**.
2. Klicken Sie auf **Einfügen**-
3. Als Name müssen Sie **TopicMaxAlertTimeout** eingeben.
   Der Typ ist **Benutzerdefiniert**.
   Als Datentyp verwenden Sie **Zeitdauer in Sekunden**.
4. Klicken Sie auf **OK**.
5. Um eine themenspezifische Rufüberwachungszeit zu konfigurieren, müssen Sie beim Thema eine Variable mit dem Tag **TopicMaxAlertTimeout** erzeugen. Dieser themenspezifische Wert wird nur verwendet, wenn keine Rufüberwachungszeit aus einer Agenten Gruppe übernommen werden kann.
6. Um die Rufüberwachungszeit für Zuteilungen zum Agenten systemweit einzusetzen, müssen Sie eine globale Variable **g.TopicMaxAlertTimeout** mit entsprechendem Wert erzeugen.

Beachten

Der Wert der globalen Variablen wird erst nach Neustart des Server-Prozesses kernel wirksam.

Die Rufüberwachungszeit wird nur aus der globalen Variable **g.TopicMaxAlertTimeout** übernommen, wenn weder aus einer Agenten Gruppe der Wert übernommen werden kann noch beim Thema eine entsprechende Variable gesetzt ist.

Systemweite Rufüberwachungszeit

Wenn weder eine konfigurierte Rufüberwachungszeit aus der Agenten Gruppe noch aus einer Themen- oder globalen Variable verwendbar ist, dann gilt systemweit eine Rufüberwachungszeit von 90 Sekunden.

TK-Anlagenverbund

Beachten Sie im TK-Anlagenverbund die folgenden Hinweise.

Namen von Objekten

Der Name eines Objektes (Thema, Agent, TK-Anlage, Arbeitsplatz) in einem CIE-System muss eindeutig sein.

Voice Mails

Die Nutzung von Voice Mails über die VU kann nur innerhalb der TK-Anlage erfolgen, an der die Voice Unit angeschlossen ist.

Rückruf aus Anrufliste beim Thema

Das Leistungsmerkmal Rückruf aus der Anrufliste beim Thema kann nur von Agenten benutzt werden, die in der gleichen Anlage wie das betrachtete Thema eingerichtet sind.

Virtuelle Agenten Gruppe

Bei der Nutzung des Leistungsmerkmals Virtuelle AG müssen Sie darauf achten, dass zwischen den Anlagen genügend freie B-Kanäle konfiguriert sind. So genanntes Gassenbesetzt kann vom CIE-Server nicht erkannt werden, somit steht z.Zt. im CallFlow kein Workaround hierfür zur Verfügung. Ein Einsatz einer virtuellen AG im Zusammenhang mit Dialer ist nicht möglich.

Adressbuch-Anbindung (Telefonbuch)

Sie können Adressbücher für die Telefonbuch-Funktion im Firstscreen im Modul Adressbuch-Admin festlegen. Es sind globale Adressbücher möglich, die über LDAP, JDBC oder ODBC angebunden sind.

Damit ein Agent die Adressbücher nutzen kann und eine Wahl funktioniert, beachten Sie bitte die Voraussetzung und die entsprechenden Einstellungen.

Voraussetzung

Damit ein Agent die Telefonbuch-Funktion nutzen kann, müssen die Rufnummern im kanonischen Format vorliegen.

Einstellungen

Sie müssen die folgenden Einstellungen vornehmen, damit das CIE-System eine Rufnummer wählen kann.

Ländereinstellungen

Die Ländereinstellungen müssen Sie entsprechend konfigurieren.

Beispiel für Deutschland und Stuttgart

Name	Deutschland
Land	Deutschland
Ländercode	49
Kennziffer national	0
Kennziffer international	00
Ortskennziffer verwenden	No

TK-Anlagen Konfiguration

Sie müssen die Amtszugang konfigurieren.

Beispiel: +49 (711) 13586-66

Ländereinstellung	Deutschland
Ortskennziffer	711
PABX-Nummer Start	13586
PABX-Nummer Ende	0
Anzahl lokaler Ziffern	0

Sie müssen in der TK-Anlagen Konfiguration die gehende Amts-AKZ in der Einstellung **AKZ für Adressbuch-Server** eingeben.

Beispiel:

AKZ für Adressbuch Server	0

Nutzen des Moduls Dialer mit ACM

Wenn Sie das Modul Dialer mit ACM nutzen, dann müssen Sie die Einstellungen **MaxCountofWaitQueueDevices** und **MaxCountofDialingDevices** ändern.

Einstellungen MaxCountofWaitQueueDevices und MaxCountofDialingDevices

Sie müssen **MaxCountofWaitQueueDevices** und **MaxCountofDialingDevices** für den Betrieb des Moduls Dialer mit ACM einstellen.

Die Angaben stellen Sie in den Eigenschaften der zugeordneten Applikation (VEA) des Task Servers ein.

Voreinstellungen

Die folgenden Werte sind voreingestellt.

Einstellung	Voreingestellter Wert
MaxCountofWaitQueueDevices	100%
MaxCountofDialingDevices	0%

Konfiguration

Sie können die beiden Werte so konfigurieren, dass sie in Summe mehr als 100% ergeben. Sie können z.B. 75% für Queue Devices und 65% für Dialing Devices einstellen. So können die Devices optimaler für kommende und gehende Anrufe und Aufträge ausgenutzt werden.

Bei z.B. wenig kommenden Anrufen, kann der Dialer mehr Devices für gehende Aufträge nutzen und auch umgekehrt (wenn mehr kommende Anrufe anstehen).

Beachten

Beachten Sie, dass Sie **MaxCountofDialingDevices** nicht zu hoch zu setzten, da sonst eventuell keine freien Devices für kommende Anrufe, die ins Wartefeld vermittelt werden, zur Verfügung stehen.

Ändern der Einstellungen

Um die Einstellungen **MaxCountofWaitQueueDevices** und **MaxCountofDialingDevices** zu ändern, gehen Sie wie folgt vor.

1. Klicken Sie auf das Register **TK-Anlage**.
2. Doppelklicken Sie auf die entsprechende TK-Anlage. Der Dialog **TK-Anlagen-Konfiguration - Bearbeiten** erscheint.
3. Bei **TaskServer** klicken Sie auf **Bearbeiten**. Der Dialog **[Task Server] Name - Bearbeiten** erscheint.
4. Klicken Sie auf das Register **Zuordnung**.
5. Markieren Sie **[VEA] VEA** in der Liste der zugeordneten Applikationen.
6. Klicken Sie auf das Register **Eigenschaften**.
7. Ändern Sie die Einstellungen **MaxCountofWaitQueueDevices** und **MaxCountofDialingDevices**.
8. Klicken Sie auf **OK**.
9. Klicken Sie auf **OK**.
10. Klicken Sie auf **OK**.

Weitere Informationen

Weitere Informationen können Sie dem folgenden Thema entnehmen.

Bearbeiten der Eigenschaften einer zugeordneten Applikation [VEA] VEA

Anbindung an Integral Enterprise (I55) mit L0x

Sie können auch eine TK-Anlage Integral Enterprise (I55) mit L0x nutzen. Beachten Sie die Voraussetzungen, die Einschränkungen und besonders die Vorgehensweise und die Einstellungen bei der Konfiguration.

Die Verbindung zwischen dem Prozess Kernel (CIE-Server) und der TK-Anlage L0x erfolgt zur Sicherheit über SSL.

Voraussetzung

Eine TK-Anlage Integral Enterprise (I55) mit L0x muss eine Verbindung ins Kundennetz haben. Das ACB benötigt eine IP-Adresse im Kundennetzwerk. Der CIE-Server greift über TCP/IP auf die TK-Anlage Integral Enterprise (I55) mit L0x zu.

Bei mehrgruppigen TK-Anlagen Integral Enterprise (I55) wird das ACB mit der Ladesteuerung IVL als TCP/IP-Zugang verwendet.

Einschränkung

Für die Verbindung zur TK-Anlage Integral Enterprise (I55) mit L0x können Sie nur eine TCP/IP-Verbindung nutzen. Eine Redundanz für eine Ausfallsicherheit ist nicht möglich.

Konfigurieren

Um eine TK-Anlage Integral Enterprise (I55) anzubinden, müssen Sie die TK-Anlage Integral Enterprise (I55) in dem Modul **Konfiguration** entsprechend konfigurieren. Beachten Sie besonders die unterstrichenen Punkte. Gehen Sie wie folgt vor.

1. Klicken Sie auf das Register **TK-Anlage**.
2. Um eine neue TK-Anlage zu erzeugen, klicken Sie auf **Erzeugen**.
3. Geben Sie die Einstellungen ein.
4. Wählen Sie eine TK-Anlagen-Version. Dann klicken Sie auf ein anderes Feld oder drücken die Taste **TAB**. Sie können jetzt die Felder Benutzername und Kennwort bearbeiten. Geben Sie als Benutzername HEIKE und als Kennwort ACCESS ein.
5. Klicken Sie auf **Zugang**.
6. Sie müssen bei **Hostname** die **TCP/IP-Adresse** des ACBs (IVL) (Beispiel: 128.11.141.18) eingeben.
7. Ändern Sie die Voreinstellung für den Port. Sie müssen für den **Port 6555** eingeben.
8. Nehmen Sie die weiteren Einstellungen wie gewohnt vor.

Der Zugang funktioniert nicht

Die Verbindung erfolgt über SSL. Bei der Installation werden die entsprechenden Dateien in den Ordner des CIE-Servers kopiert.

Prüfen Sie, ob sich die folgenden Dateien im Ordner Program Files/Avaya/Customer Interaction Express befinden.

- SERVER.PEM
- CTI.PEM
- KEY.DAT

Glossar

ACM

ACM steht für Avaya Communication Manager.

AES

Der AES-Server dient als Media Server. Dieser Media-Server stellt die TSAPI-Verbindung zwischen Call Center und TK-Anlage her.

AKZ

AKZ bedeutet Amtskennziffer.

CSV

CSV steht für Separated Values oder Comma Separated Values. Eine CSV-Datei ist eine Textdatei zur Speicherung oder zum Austausch einfach strukturierter Daten.

FAX

Das Wort Fax ist eine Verkürzung von Telefax, welches wiederum eine Verkürzung ist von Telefaksimile, also eine Fernbildabschrift.

IMAP4

Die Abkürzung IMAP steht für Internet Message Access Protocol. Das Protokoll IMAP erlaubt den Zugriff auf und die Verwaltung von empfangenen E-Mails. Im Gegensatz zum weiter verbreiteten Protokoll POP3 verbleiben die Mails in der Regel auf dem Mailserver und werden nur bei Bedarf auf den Client-Rechner übertragen.

NC

NC steht für network computer oder auch Netzwerk-Computer. Netzwerk-Computer sind im Grunde genommen Terminals, die an das Internet angepasst sind. Da NCs über eigene lokale CPU-Leistung verfügen, spricht man anstelle von Netzwerk-Terminals von Netzwerk-Computern. Bei den NCs handelt es sich um plattenlose Computer, die sich ihre Software über ein Netzwerk herunterladen.

QSIG

Die Abkürzung QSIG steht für Signalisierung am Q-Referenzpunkt. QSIG ist in der Telekommunikation ein auf ISDN basierendes Signalisierungsprotokoll für die Vernetzung von Telefonanlagen.

RPC

RPC ist die Kurzform von Remote Procedure Call, das bedeutet auf Deutsch etwa: Entfernter Prozedur-Aufruf. Ein RPC ist ein Aufruf einer Prozedur in einem Modul oder Task, der auf einem (möglicherweise) entfernten Rechner stattfindet. Genau genommen wird auf dem einen Rechner (local Host) eine Prozedur aufgerufen, die auf dem anderen Rechner (remote Host) ausgeführt wird, eventuelle Ergebnisse und die Tatsache,dass die Prozedur zu Ende gegangen ist, werden zum ersten Rechner (local Host) zurückgereicht.

RTP

Das Real-Time Transport Protocol (RTP) ist ein Protokoll zur kontinuierlichen Übertragung von audiovisuellen Daten (Streams) über IP-basierte Netzwerke.

SMS

SMS steht für Short Message Service. SMS ist ein Telekommunikationsdienst zur Übertragung von Textnachrichten.

SMTP

SMTP steht für Simple Mail Transfer Protocol und ist ein Protokoll der vierten Schicht (application layer) des TCP/IP-Models. Es dient zum Versand der E-Mail an den SMTP-Server eines Internet Service Provider (Diensteanbieters) und von da aus durch das Internet bis zum Postkorb des Empfängers. Dabei können weitere SMTP-Server als Zwischenstationen benutzt werden.

TSF

TSF bedeutet Task Service Faktor.

UNC

UNC steht für Uniform Naming Convention. UNC ist weitgehend Standard, wenn man freigegebene Ressourcen (Ordner, ganze Laufwerke etc.) in einem Rechnernetz ansprechen möchte. Dadurch kann auf eine Verbindung unter Zuweisung eines Laufwerksbuchstabens verzichtet werden. Beispiel: \\servername\freigabename\Pfad (Windows).

VEA

VEA steht für Voice Extension Adapter.

Index

A

Abkürzung 123
Abmeldesperre 53
ACD 186
ACM 122, 139, 141
Adressbuch 60
Agent 18, 20, 57
Agent Queue Ansicht 70
Agenten 52, 53
Agenten-Gruppe 18, 20, 30, 44
Agenten-Profil 18, 20
Agentlogging 77
AKZ 30, 125, 128, 133, 189
AKZ Agenten 22
AKZ Themen 22
Allgemein 21
Amtszugang 127
An- und Abmelden 46
Anlagenverbund 200
Annahmezeit 33
Anrede 60
Anruf nach Auslösen durch den Agenten maximal x-mal verteilen 31
Anrufliste 157
Anrufverteilung 49
Ansage 18, 21, 32, 42, 72, 86, 88
Ansagefaktor 51
Ansage-Module 21, 187
Ansagen vor Melden 43
Ansage-Script 18, 21
Ansagetext 86
Ansagetexte 90, 93
Antworten als Agent 71
Anzahl der B-Kanäle 63
Arbeitsplatz 18, 21, 113
Aufgaben-Tag 169
Aufgaben-Typ 19, 29, 48, 59, 111
Auftragscode 32, 33, 37, 67, 126
Auftragscodeeingabe 66
Auftragscodelänge 37
Ausgabe 14
Automatischer Agent 99
Automatisches Anmelden 66, 71

B

Backoffice Statistik 160
Backoffice-Statistik 185
Bearbeiten 28
Begrüßungsansage 92, 144
Berechnungsstart 177
Berechnungszeitraum 85, 160, 166, 167, 177
Berechtigungen 62, 80
Bildschirmarbeitsplatz 114
B-Kanäle 132

C

CHAP 143
CHAP Adapter Line 144
CHAP Server 18, 22, 143
Cockpit Bar 68
Communication Manager 124
Current Agent 32, 40

D

Datenbank 19
Datensatzdatei 108
Datentyp 170
Deutsch 156, 195
Dialer 15, 77, 186
Drängelinformation 51
Drucken 16
Drucken von E-Mails 70
DSPF 42, 86

E

Einstellungen speichern 22
Einwahlthema 105
E-Mail 19, 22
E-Mail-Adresse 27, 112
E-Mail-Archiv 18, 117
E-Mail-Einstellungen 22, 190
Englisch 156, 195
Erweiterte Archiv Ansicht 71
Erzeugen 28
externes Ziel 110
Externes Ziel 18, 20

F

Fähigkeiten 32
Farbe 123
Fenster 22
Firmeneintrag 101
FirstScreen 68
Freigabe 86, 88
Freiton 144
Freizeiten 21, 158
From 65, 118

G

Gebühren 144
Gliederung 14
Gruppenzuordnung 64

H

Halteansagen 42
Haltedauer 40
Haltezeit 40
Hierarchisch 49
Hilfe 22, 191
Hilfethemen 22
Hochlast-System 40
Home Konfiguration 68
Hostname 132
Hotline 193

I

Import 109
Info über Konfiguration 22
Infofeld 29
Informationen 13, 15
Informationen im Internet 193
Intervallbezogene Statistik 160
Intervall-Statistik 185
IVR-Editor 77

K

Kenntnisse 15
Kennwort 61, 64, 66
Kennziffer 137
kernel 41
Klammern 24
Kommentar 88
Kompression 161
Konfiguration 20
Konfigurations-Report 21, 172
Kontaktauswertung 77
Kontaktzeit 40
Kopieren 28
Kostenstelle 60
Kunde 18, 20
Kundendaten 106
Kundenerkennung 72, 101
Kundennummer 102

L

Ländercode 137
Ländereinstellung 18, 22, 136
LastAgent 32, 34, 40
Leitungsmonitore 75
Leitungszuordnung 97, 99
Leitweglenkung 51
Listenüberschrift 127
Loginname 58
Löschen 28

M

Mailbox 33, 65, 118
Mailbox Details 118
Mailserver 97
Markieren 26
Maustaste 26
Menüs 20
Monitoring 47, 75
Monitor-Standardeckwerte 21, 166

N

Nachbearbeitungszeit 31, 63, 67
Nachname 59
Nachtschaltung 52
Nachwahl 30
NBZ 63
NC 113, 114

O

Objekte 18
Ortskennziffer 127, 137, 203

P

Papier 16
Pausencode 18, 21, 120
Pausencodes 156
PC 19, 32, 33, 37, 51, 113, 114
PCM 89
Personalnummer 59
Personalplanungs-Schnittstelle 21, 72, 177
persönlichen Sachbearbeiter 104
Picken 75
POP3 119
Port 206
Postfix für TicketID 190
Präfix für TicketID 190
Priorität 29, 47, 103
Privilegien 62, 66, 80
Profil 60, 78, 80
Pseudoname 58, 66

Q

Queue Device 18, 22, 139, 140

R

Register 23
Remote-Funktionen 75
Reply To 65, 118
Reservierungszeit 31, 33
Restspeicherzeit 87
RingTone 153
Routing 40
Rückruf aus Anrufliste 75
Rufnummer 27, 57, 63, 111, 139, 141
Rufton 153

Rufüberwachungszeit 51
Rufumleitung 66
Rufzeitschwelle 162

S

Schichten 180
Schichtplan 21, 72, 180
Scriptende 92
Scripts 99
Service 21
Serviceeinstellungen 181
SessionId 129, 130, 143
Signalschwelle 51
Silent Monitoring 75
Skill 32, 33, 38, 61, 72, 175, 194, 197
Skill-Übersicht 21
SMTP 118
Sounddatei 88
Spalten 25
Sperrzeiten 28, 29, 35, 72, 158
Spezial-Einstellungen 21, 184
Sprache 59
Sprachnachrichten 31, 97, 100
SSL 206
Standort 123
Startzeitpunkt 129, 130
Statistik 74, 185
Statistikdaten 165
Statistik-Daten löschen 21
Statistik-Einstellungen 21
Statistik-Filter 21, 182
Statistiktyp 185
Statistikverfahren 160
Status 89
Statusleiste 22, 23, 69
Steuerdatei 108
Suchfelder 23
Supervisor 74
Supervisor Assistance 75
Supervisor Emergency 75
System 21
Systemname 58
Systemsprache 156

T

Tag-Liste 21
TaskFlow-Editor 24, 76, 90
TaskFlow-Processing 90, 95, 103, 112, 158
TaskFlow-Set 47, 76, 169
Task-Report 179
TaskServer 129
Tastatur 26
TCP/IP 206
Team 18, 20, 72, 83
Teamleiter 74
Team-Mitglieder 84
Telefon 18, 22, 113, 141
Telefon-Einstellungen 186
Telefonie 19, 22
Telefoniename 63
Telefon-Standardeinstellungen 21
Terminalserver 115
Textbaustein Administrator 70
Textbausteine 70
Textnummer 88
TH13 37, 51
Thema 18, 20, 27
Themennummer 30
TicketID 34, 190
TK-Anlage 18, 21, 27, 30, 44, 49, 57, 63, 122
TM13 37
TR-Report 21
TS13 37
TSF 85

U

Überlauffaktor 50
Überlaufgruppen 52
Überlaufthema 31, 200
UI Konfig 69
UMR 70
UMR Domäne 190
UMR-Administrator 70
UMR-Supervisor 70
unterbrechbar 88
Updateintervall 166

V

Variable 29, 48, 61, 73, 168
Variablen 21
VEA 145
Vectors 41
Vererbung 78
Verfügbarkeit 62
Verfügbarkeit für Aufgaben 21, 174
Vermitteln 75
Version 124
Vier-Augen-Prinzip 61, 67
VIP-Thema 31
virtuell 22
virtuelle Agenten-Gruppe 44, 54
Virtuelle Agenten-Gruppe 18
virtuellen Agenten-Gruppe 47, 48
Voice Unit 18, 21, 72, 95
Voraussetzungen 16, 109
Vorhaltezeit 177
Vorname 59
VU 42, 73, 95, 99, 168
VU-Manager 133

W

Wahlpause 112
Wallboard 77
Wallbord 15
Wartefeldfaktor 50

Wartezeitschwelle 85
WAV-Formate 89
Weitergabe 66

Z

Zähler 182
Zeitgerecht 50
Zuordnung 46